

MESTRADO
PSICOLOGIA

A vivência do trabalho emocional por advogados e os efeitos na sua percepção de bem-estar.

Ana Rita Viagem Alves

M

2018



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**A VIVÊNCIA DO TRABALHO EMOCIONAL POR ADVOGADOS E OS
EFEITOS NA SUA PERCEÇÃO DE BEM-ESTAR**

Ana Rita Viagem Alves

Outubro 2018

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade
do Porto, orientada pelo Professor *José Manuel Castro*
(FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas e momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

RESUMO

O impacto das emoções no contexto de trabalho tem-se tornado um objeto de estudo em Psicologia, principalmente a partir do momento em que se compreendeu como estas podem influenciar a organização, o trabalhador e o seu bem-estar (D’Aniello, 2015; Hochschild, 1983). As emoções estão muito presentes no contexto profissional, essencialmente em profissões de serviço, o que leva os trabalhadores a ter a necessidade de geri-las de forma a cumprir com o que é esperado deles (Hochschild, 1983). Essa gestão emocional, realizada através de estratégias de regulação emocional, intitula-se de trabalho emocional (Grandey, 2000). Apesar da investigação sobre o trabalho emocional ter iniciado nos anos 80 (Hochschild, 1983), ainda existe pouca pesquisa sobre o seu impacto nos advogados (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Westaby, 2010; Yakren, 2008).

No presente estudo, pretende-se explorar como é que os advogados experienciam o trabalho emocional, respondendo às seguintes questões de investigação: (Q1) Como é que os advogados lidam com o trabalho emocional?; (Q2) Quais são os fatores que influenciam o trabalho emocional experienciado por advogados?; e, (Q3) Qual o impacto que o trabalho emocional tem na perceção de bem-estar de advogados? Para tal, realizou-se uma investigação de carácter qualitativo e exploratório, recorrendo à entrevista semiestruturada como técnica de recolha de dados. Realizaram-se entrevistas a 10 advogados, metade do género feminino e metade do masculino, e que exercem advocacia em diferentes áreas do Direito em Portugal. Os dados recolhidos foram sujeitos a análise de conteúdo com recurso ao programa NVivo 11.

Os resultados da investigação permitiram compreender que os advogados recorrem, maioritariamente, à estratégia de *surface acting*. Além disso, são influenciados por fatores de índole individual, organizacional e do cliente. E, ainda, experienciam consequências positivas e negativas no seu bem-estar, fruto da realização de trabalho emocional.

Os participantes sentem um maior impacto negativo do que positivo na realização do trabalho emocional, o que coloca em evidência a necessidade de continuar a explorar esta vivência e procurar soluções que auxiliem os advogados na realização de trabalho emocional.

Palavras-chave: Trabalho emocional; Advogados; Bem-estar

ABSTRACT

The impact of emotions in the work context has become an object of study in Psychology, especially since researchers and practitioners understood how these can influence the organization, the workers and their well-being (D'Aniello, 2015; Hochschild, 1983). Emotions are very much present in the professional context, essentially in service-based professions. Consequentially, these workers feel the need to manage their emotions in order to fulfill what is expected of them (Hochschild, 1983). This emotional management, carried out through emotional regulation strategies, is called emotional labour (Grandey, 2000). Although research on emotional work began in the 1980s (Hochschild, 1983), there is still little research on its impact on lawyers (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Westaby, 2010; Yakren, 2008).

In the present study, we intend to explore how lawyers experience emotional work by answering the following research questions: (Q1) How do lawyers deal with emotional work?; (Q2) What are the factors that influence the emotional work experienced by lawyers?; and, (Q3) What is the impact of emotional work on the well-being of lawyers?. To do so, a qualitative and exploratory investigation was carried out, adopting the semistructured interview as the data collection technique. Ten lawyers were interviewed, half of which were females, and who practiced law in different areas of action in Portugal. The data collected were analysed through content analysis using NVivo 11.

The results of the investigation made it possible to understand that lawyers use, mainly, the strategy of surface acting. In addition, they are influenced by individual, organizational and customer factors. Plus, they experience positive and negative consequences for their well-being as the result of emotional work.

Participants feel a greater negative than positive impact in performing emotional work, which highlights the need to continue to explore this experience and seek solutions that assist lawyers in performing emotional work.

Keywords: Emotional work; Lawyers; Well-being

RESUMÉ

L'impact des émotions dans le contexte de travail est évolué a un objet d'étude en Psychologie, d'autant plus que les chercheurs et les praticiens ont compris comment celles-ci peuvent influencer sur l'organisation, les travailleurs et leur bien-être (D'Aniello, 2015; Hochschild, 1983). Les émotions sont très présentes dans le contexte professionnel, essentiellement dans les professions de services. En conséquence, ces travailleurs ressentent le besoin de gérer leurs émotions afin de répondre à ce que l'on attend d'eux (Hochschild, 1983). Cette gestion émotionnelle, réalisée au moyen de stratégies de régulation émotionnelle, est appelée travail émotionnel (Grandey, 2000). Bien que la recherche sur le travail émotionnel ait commencé dans les années 1980 (Hochschild, 1983), son impact sur les avocats est encore peu développé (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Westaby, 2010; Yakren, 2008).

Dans la présente étude, nous avons l'intention d'explorer comment les avocats vivent le travail émotionnel en répondant aux questions de recherche suivantes: (Q1) Comment les avocats gèrent-ils le travail émotionnel?; (Q2) Quels sont les facteurs qui influencent le travail émotionnel vécu par les avocats?, et (Q3) Quel est l'impact du travail émotionnel sur le bien-être des avocats?. Pour ce faire, une enquête qualitative et exploratoire a été réalisée, en adoptant l'entretien semi-structuré comme technique de collecte de données. Dix avocats interrogés, dont la moitié étaient des femmes, ont exercé le droit dans différents domaines d'activité au Portugal. Les données collectées ont été analysées via une analyse de contenu à l'aide de NVivo 11.

Les résultats de l'enquête ont permis de comprendre que les avocats utilisent principalement la stratégie du jeu de surface. En outre, ils sont influencés par des facteurs individuels, organisationnels et clients. De plus, ils subissent des conséquences positives et négatives pour leur bien-être à la suite d'un travail émotionnel.

Les participants ressentent un impact négatif plus que positif sur le travail émotionnel, ce qui souligne la nécessité de continuer à explorer cette expérience et à rechercher des solutions qui aident les avocats à effectuer un travail émotionnel.

Mots-clés: Travail émotionnel; Avocats; Bien-être

ÍNDICE

1. Introdução.....	1
2. Enquadramento Teórico	3
2.1. Trabalho emocional	3
2.1.1. <i>Display rules</i>	4
2.1.2. Trabalho emocional como regulação emocional.....	5
2.1.3. Estratégias de trabalho emocional.....	6
2.2. Fatores que influenciam o processo de trabalho emocional	8
2.2.1. Fatores individuais.	8
2.2.2. Fatores organizacionais e da função.	10
2.2.3. Fatores do cliente.	12
2.3. Bem-estar	12
2.3.1. Consequências do trabalho emocional no bem-estar.	13
2.4. Trabalho emocional em advogados	16
3. Estudo Empírico	19
3.1. Objetivos do estudo e questões de investigação	19
3.2. Método	19
3.2.1. Participantes.	20
3.2.2. Instrumentos de recolha de dados.	20
3.2.3. Procedimento.....	21
3.2.4. Análise de informação.....	22
4. Resultados e Discussão.....	23
4.1. Estratégias de trabalho emocional	23
4.2. Fatores que influenciam o trabalho emocional	26
4.3. Impacto do trabalho emocional no bem-estar	34
5. Conclusão e Reflexões Finais.....	39

5.1. Considerações finais	39
5.2. Implicações práticas	40
5.3. Limitações metodológicas	41
5.4. Sugestões para investigações futuras	41
Referências Bibliográficas	43
Anexos	52

1. Introdução

A emoção é uma área nova no estudo das organizações, mas que tem crescido rapidamente. Durante muito tempo, no mundo organizacional, era concedida uma relevância primordial à razão, e a emoção era marginalizada. Porém, com as mudanças que têm vindo a ocorrer (e.g. globalização), a emoção vem-se tornando um objeto relevante na investigação psicológica nas organizações (D’Aniello, 2015).

A exigência do uso de emoções no contexto organizacional foi considerada por Hochschild (1983) como trabalho emocional e implica uma gestão das emoções, por parte do trabalhador, que o permite corresponder com as *display rules* e/ou provocar emoções desejadas nos outros. As *display rules* pautam-se por um conjunto de normas de exibição definidas pela organização como o modo indicado de atuar naquela função (Ashforth & Humphrey, 1993). O alcance de um maior controlo organizacional depende, inclusive, do controlo de emoções que é esperado por parte dos trabalhadores quando estes aderem às regras de conduta emocional prescritas (Fineman & Sturdy, 1999, *in* Harris, 2002). Para além destas regras prescritas, existem regras informais e expectativas por parte dos intervenientes de uma relação organizacional – clientes, colegas de trabalho e chefia -, que conduzem a que os trabalhadores necessitem de fazer uma gestão entre a sua vida emocional pública e privada (Fineman, 2000).

Ainda assim, persiste a ideia de que o profissionalismo exige um distanciamento da emoção por esta influenciar as decisões racionais, como acontece com os advogados (Yakren, 2008). Esta ideia revela-se desadequada, visto que nas pesquisas de Harris (2002) e Kadowaki (2015) os investigadores verificaram que os advogados realizam trabalho emocional e as emoções têm um impacto na forma como desempenham o seu trabalho e como se sentem a desempenhá-lo. Torna-se, assim, relevante compreender como é que estes trabalhadores lidam com estas emoções, sabendo que é esperado que sejam profissionais e que, por isso mesmo, não demonstrem o que sentem. A este propósito, como previamente mencionado, já foram realizados alguns estudos com profissionais da área de Direito (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Westaby, 2010; Yakren, 2008), porém nenhum com uma visão unicamente psicológica.

No que concerne ao trabalho emocional, foram identificados diversos fatores de índole individual, organizacional e social que determinam de que modo é que os trabalhadores desempenham esta gestão das suas emoções (Morris & Feldman, 1996).

Estes fatores podem apresentar-se como facilitadores do trabalho emocional (Brotheridge & Lee, 2003) ou podem aumentar a dissonância emocional que surge no trabalhador quando há uma discrepância entre as emoções sentidas e as emoções que devem ser expressas – *display rules* (Hulshegar & Schewe, 2011). De modo a colmatarem esta dissonância ou esconderem as suas verdadeiras emoções, os trabalhadores recorrem a estratégias de trabalho emocional no desempenho da sua função (Hochschild, 1983).

A forma como lidam com o trabalho emocional, através do uso dessas estratégias, tem um impacto nos trabalhadores, no seu trabalho e no seu bem-estar (Grandey & Melloy, 2017). Este impacto pode ser positivo e beneficiar o bem-estar do trabalhador e a forma como este vê o seu trabalho (Kammeyer-Mueller et al., 2013), ou negativo, prejudicando o seu desempenho e o seu bem-estar, não só no contexto de trabalho, mas também no contexto pessoal (Cheung & Tang, 2009).

Neste estudo, procura-se aprofundar a compreensão sobre a forma como os advogados experienciam o trabalho emocional, todos os fatores que intervêm nesse processo e qual o impacto que o mesmo tem nestes profissionais. Para tal, a presente investigação está estruturada em quatro partes: o enquadramento teórico, que inclui uma revisão da literatura existente sobre o trabalho emocional, as estratégias de trabalho emocional, os fatores que intervêm neste processo e as consequências deste trabalho no bem-estar dos advogados; a descrição do estudo empírico, que inclui a metodologia escolhida, os participantes do estudo e o procedimento utilizado para a recolha de dados; os resultados obtidos e a discussão dos mesmos; e, por fim, as considerações finais sobre a investigação.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Trabalho emocional

O trabalho emocional, constructo colocado em evidência por Hochschild (1983), foi definido pela autora como sendo um tipo de trabalho que exige que o indivíduo suprima ou provoque emoções de forma a transparecer um semblante que incite as emoções apropriadas nos outros. A investigadora considera que há uma gestão emocional em que a vida privada (i.e., as emoções sentidas intrinsecamente pelo indivíduo) tem de ser alterada em prol da vida pública (i.e., as exigências do contexto de trabalho). Esta gestão emocional é uma forma de os trabalhadores atingirem objetivos organizacionais, que passam pela satisfação do cliente, tal como foi demonstrado com a profissão de assistentes de bordo (Hochschild, 1983). Assim sendo, o intuito do trabalho emocional, explícito ou implícito, é o de auxiliar o cumprimento ou melhorar a eficácia de uma tarefa (Zapf, 2002).

Ashforth e Humphrey (1993) definem trabalho emocional como sendo o ato de exibir as emoções apropriadas às regras de conduta da profissão. Desta forma, compreende-se que o trabalho emocional dependa daquilo que é esperado do profissional por parte da organização. Tal como referem Morris e Feldman (1996), o trabalho emocional corresponde ao esforço, planeamento e controlo necessários para expressar emoções desejadas pela organização no contacto interpessoal. Em algumas profissões que exigem contacto com o público, o trabalho emocional surge como requisito, levando a que os trabalhadores tenham que gerir as suas emoções de forma a cumprirem as exigências organizacionais (Zapf, 2002).

Segundo Hochschild (1983), um trabalho para ser considerado trabalho emocional será necessário que reúna três características: haver contacto com clientes, (face-a-face ou verbal); o trabalhador ter de induzir um estado emocional noutra pessoa; e, por fim, permitir que o empregador exerça algum tipo de controlo sobre as atividades emocionais dos empregados. O trabalho emocional ocorre nessas interações sociais, necessárias no contexto laboral, em que os trabalhadores assumem certos papéis e possuem regras sobre como devem interagir com os outros – *display rules* (Ashforth & Humphrey, 1993). É, precisamente, quando o trabalhador experiencia incongruência entre as suas respostas

emocionais naturais e as *display rules* que, recorrendo à regulação das suas emoções, realiza trabalho emocional (Grandey, 2000).

2.1.1. *Display rules*.

A organização define o modo como o trabalhador deve agir através das *display rules*, ou seja, das regras que ditam as emoções e/ou comportamentos que devem ser expressos publicamente (Ashforth & Humphrey, 1993). Essas normas servem como base de compreensão acerca das expressões que são apropriadas revelar-se durante o trabalho. Elas não definem, no entanto, a forma como o trabalhador se deve sentir, mas, antes, aquilo que deve aparentar sentir. O intuito da definição do modo ideal de interagir com os clientes será beneficiar o trabalho desempenhado e a organização (Diefendorff & Richard, 2003), podendo ser explicitadas no processo de seleção e nos materiais de formação, ou serem compreendidas através da observação dos colegas de trabalho. Quando a profissão exige estas regras, o trabalhador tem de conformar-se às mesmas, alterando necessariamente o seu estado emocional (Hochschild, 1983).

Em determinadas profissões, estas instruções de conduta não estão discriminadas no seu trabalho prescrito, porém as normas sociais existentes criam expectativas nos clientes e nos próprios profissionais sobre a forma como se devem comportar (Briner, 1995, *in* Zapf, 2002). Inclusive, as *display rules* podem ser normas, partilhadas por um grupo de trabalho, que impactam o comportamento emocional dos trabalhadores dentro desse contexto (Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011), sendo, em diversas circunstâncias, diferentes das emoções que os trabalhadores realmente sentem. Desta forma, existe uma constante comparação entre as emoções sentidas pelos trabalhadores e aquelas que estes têm de apresentar. Quando existe uma discrepância entre as mesmas, os trabalhadores recorrem a estratégias de regulação emocional que lhes permitam realizar interações emocionais de acordo com o que é definido pelas *display rules* (Diefendorff & Gosserand, 2005).

Display rules explícitas e percebidas pelos trabalhadores provocam uma maior propensão para o uso de estratégias de regulação emocional (Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015; Pugh, 2001; Allen, Pugh, Grandey, & Groth, 2010). Esta percepção é influenciada não só pelo conteúdo das *display rules* como pelo compromisso para com as mesmas, sendo que somente quando este compromisso existe é que se denota o impacto das mesmas no comportamento dos trabalhadores (Gosserand & Diefendorff, 2005). Para além da influência nas estratégias emocionais, a natureza destas regras

provoca diferentes consequências no trabalho e na organização (Troughakos, Jackson, & Beal, 2011): as *display rules* que exigem expressar emoções positivas influenciam, positivamente a satisfação com o trabalho (Diefendorff & Richard, 2003) e, comparativamente à autonomia de expressão emocional, provocam exaustão no trabalhador devido ao esforço que exigem (Goldberg & Grandey, 2007); por outro lado, estão as exigências com um impacto mais negativo no trabalhador como a exigência de suprimir emoções negativas (i.e., que afetam negativamente a satisfação com o trabalho; Diefendorff & Richard, 2003), a necessidade de apresentar emoções neutras (i.e., que afetam a forma como os trabalhadores veem a qualidade do seu serviço e as atitudes que assumem para com a organização; Troughakos et al., 2011), e a supressão de emoções benevolentes (i.e., que provocam um maior desconforto do que a expressão de emoções neutras; Yagil, 2015).

2.1.2. Trabalho emocional como regulação emocional.

As definições apresentadas por Hochschild (1983), Asforth e Humphrey (1993), e Morris e Feldman (1996) para trabalho emocional têm em comum a noção de que, no modo a lidar com o trabalho emocional os indivíduos têm de regular as suas expressões emocionais. Neste sentido, Grandey (2000) refere que trabalho emocional é, precisamente, uma forma de regulação emocional, tanto das emoções como das expressões e comportamentos dos trabalhadores.

No âmbito da regulação emocional, Gross (1998) define este conceito como sendo o processo, utilizado pelos indivíduos, através do qual influenciam as emoções que sentem, quando e como as experienciam, bem como a forma de as expressarem. Pauta-se, portanto, por um conjunto de processos que estão envolvidos na iniciação, manutenção e modificação dos chamados “estados de alma”. Os trabalhadores procuram controlar quando os “estados de alma” ocorrem, a sua intensidade e a duração (Webb, Miles, & Sheeran, 2012). Esta regulação pode ser controlada ou automática, conforme os indivíduos a realizem consciente ou inconscientemente (Gross, 1998; Webb et al., 2012). No contexto de trabalho, as *display rules* permitem que o trabalhador ganhe consciência do tipo de comportamento emocional necessário e apropriado a realizar no desempenho da sua função. Assim, consciente ou inconscientemente, o trabalhador regula as suas emoções de acordo com a expressão emocional apropriada (Grandey, 2000).

2.1.3. Estratégias de trabalho emocional.

As *display rules* podem ser congruentes com o estado emocional do trabalhador ou proporcionar-lhe dissonância emocional (Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007). Na iminência da existência de dissonância emocional, o trabalhador utiliza estratégias de modo a alinhar as suas emoções expressas com as esperadas (Hulshegar & Schewe, 2011). Quando não existe dissonância, o trabalhador regula as suas emoções de forma natural e automática (Ashforth & Humphrey, 1993; Martinez-Iñigo et al., 2007; Zapf, 2002). Hochschild (1983) refere a existência de duas estratégias de trabalho emocional: *surface acting* e *deep acting*. Na literatura sobre regulação emocional, Gross (1998) destaca também a existência de dois processos de regulação emocional: regulação emocional focada no antecedente e regulação emocional focada na resposta.

Na investigação com comissários de bordo, Hochschild (1983) identificou estratégias utilizadas pelos mesmos que os permitam expressar e comportar-se adequadamente com os passageiros (i.e., de acordo com as *display rules*). Essas estratégias permitem uma intervenção, por parte do trabalhador, na forma como se está a sentir e na forma como o transmite para o exterior; como já foi referido destacaram-se duas estratégias: *surface acting* e *deep acting*.

A estratégia de *surface acting* corresponde à expressão verbal e/ou física, por parte do indivíduo, de uma emoção que não está a sentir (Hochschild, 1983). Surge quando um trabalhador altera a sua comunicação verbal, as suas expressões e os seus comportamentos sem, no entanto, alterar a forma como se sente intrinsecamente (Kammeyer-Mueller, Rubenstein, Long, Odio, Buckman, Zhang, & Halvorsen-Ganepola, 2013). Verifica-se uma dissonância cognitiva entre as emoções internas e as emoções que o trabalhador deve expressar, o que impele o indivíduo a fingir as emoções expressas (Diefendorff, Croyle & Grosserand, 2005), suprimindo as suas verdadeiras emoções e/ou revelando mais emoções do que aquelas que sentem, amplificando-as (Grandey, 2000; Totterdell & Holman, 2003). Esta pode, por vezes, ser uma estratégia problemática porque, em algumas profissões, é esperado muito mais do que emoções “superficiais”. O que implica que a conformidade mecânica com as regras exigidas não é suficiente (Ashforth & Humphrey, 1993) e pode, inclusive, ser prejudicial por deixar transparecer as emoções que estão a ser verdadeiramente sentidas. Para além disso, é uma estratégia que exige um grande esforço, que pode ter um impacto negativo no trabalhador (Brotheridge & Lee, 2002).

A estratégia de *deep acting*, por sua vez, caracteriza-se pelo esforço, por parte do trabalhador, para sentir as emoções que deve exibir no contexto laboral, modificando a forma como vê a situação (Brotheridge & Lee, 2003). Com esta estratégia, os trabalhadores não alteram unicamente o comportamento expresso, mas regulam as próprias emoções, com o intuito de que as emoções sentidas estejam alinhadas com as emoções definidas pelas *display rules* (Ashforth & Humphrey, 1993, in Zapf, 2002). Existe um esforço ativo de modificar as emoções, quer seja através da idealização das emoções que devem sentir, da modificação da forma como percebem a situação de trabalho ou, mesmo através do relembrar de eventos passados que evoquem as emoções desejadas (Ashforth & Humphrey, 1993; Kammeyer-Mueller et al., 2013), tudo isto com o objetivo de permitir que a expressão das emoções nas interações vividas no contexto de trabalho seja genuína (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005).

Ambas as estratégias envolvem esforço emocional (Brotheridge & Lee, 2003) e podem ter efeitos positivos ou negativos no trabalhador (Grandey, 2000). Apesar de distintas, podem coexistir, como comprovado por Gabriel e colaboradores (2015), que encontraram cinco perfis diferentes de trabalhadores. Àqueles que praticamente não regulam as suas emoções, os autores deram o nome de *non actors*; os que utilizam escassamente quer uma estratégia quer a outra são considerados *low actors*. Por sua vez, aqueles que utilizam primordialmente a estratégia de *deep acting* consideram-se *deep actors*, e os que usam maioritariamente a estratégia de *surface acting*, são os *surface actors*. Por fim, aqueles que recorrem na mesma medida a ambas as estratégias são considerados *regulators*.

No que concerne ao esforço realizado pelo trabalhador quando utiliza estas estratégias, Grandey (2000) considera que as estratégias de trabalho emocional identificadas por Hochschild (1983) mobilizam mecanismos de regulação emocional que correspondem aos processos de regulação emocional expostos por Gross (1998). Este autor propôs um modelo no qual destacou dois momentos de regulação emocional: a regulação emocional focada no antecedente, que acontece quando um indivíduo procura modificar a situação e/ou a apreciação que faz da mesma com o intuito de alterar as suas emoções; a regulação emocional focada na resposta, que, por sua vez, se verifica quando um indivíduo altera as suas expressões e/ou comportamentos emocionais. Desta forma, a estratégia de regulação antecedente corresponde, segundo Grandey (2000), à estratégia de *deep acting*, enquanto a regulação que ocorre após a experiência das emoções corresponde à estratégia de *surface acting*.

A integração da teoria de regulação emocional na investigação sobre trabalho emocional permite efetivamente, uma melhor compreensão da forma como os indivíduos gerem as suas emoções no contexto de trabalho (Mikolajczak, Tran, Brotheridge, & Gross, 2009). Diversas investigações realizadas no sentido de compreender a relação entre estas estratégias de regulação emocional e de trabalho emocional confirmaram a ideia exposta por Grandey (2000), ao encontrar uma relação positiva entre as estratégias de reapreciação da situação (i.e., focadas no antecedente) e as de *deep acting*, assim como entre as estratégias de supressão emocional (i.e., focadas na resposta) e as de *surface acting* (Lee, Pekrun, Taxer, Schutz, Vogl, & Xie, 2016; Totterdell & Holman, 2003).

No envolvimento com o trabalho emocional, nem sempre o trabalhador encontra uma dissonância emocional entre as suas emoções e as *display rules*. Diversas vezes, verifica-se uma congruência interna e o trabalhador tem um comportamento e expressão emocional natural, espontânea e genuína (Zapf, 2002). A esta regulação natural das emoções, Zapf (2002) intitulou de regulação automática das emoções, em que o trabalhador não dispensa esforço para sentir as emoções exigidas para o correto cumprimento da sua função.

2.2. Fatores que influenciam o processo de trabalho emocional

O trabalho emocional é, pois, um processo de gestão emocional, influenciado por diversas variáveis de índole individual, situacionais e relacionais, assim como organizacionais, que têm consequências na forma como o indivíduo o realiza e, consequentemente, impacto no seu bem-estar e nas suas experiências laborais (Grandey, 2000).

2.2.1. Fatores individuais.

As características individuais dos trabalhadores e a sua orientação social influenciam a forma como os mesmos se envolvem na prática de trabalho emocional, assim como na forma como o percebem (Liu, Perrewé, Hochwarter, & Kacmar, 2004). Efetivamente, fatores como a afetividade, positiva ou negativa, do trabalhador (Chu, Baker, & Murrmann, 2012; Gabriel et al., 2015; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Sing, 2015), a sua necessidade de pertença (Yagil & Medler-Liraz, 2017), as variáveis disposicionais individuais (i.e., extroversão, neuroticismo, agradabilidade, conscienciosidade e

automonitorização; Chu et al., 2012; Diefendorff et al., 2005; Gursoy, Boylu, & Avci, 2011), a sua preocupação empática (Singh, 2015) e a dissonância emocional que este pode experimentar, apresentam-se como antecedentes das diferentes estratégias de trabalho emocional levadas a cabo pelos mesmos.

É possível compreender que a existência de uma dissonância entre as emoções sentidas e as emoções exigidas pelo contexto de trabalho, determine a forma e a existência de trabalho emocional por parte do trabalhador (Brotheridge & Lee, 2003; Gabriel et al., 2015; Morris & Feldman, 1996). Perante a existência desta incongruência, os indivíduos recorrem mais ao uso de *surface acting*, de modo a alinharem o seu comportamento emocional ao que é esperado deles (Brotheridge & Lee, 2003). Porém, quando os trabalhadores não percecionam essa incongruência não sentem a necessidade de regular as suas emoções e, dessa forma, apresentam uma regulação automática das emoções (Gabriel et al., 2015).

A própria afetividade dos trabalhadores tem um papel importante no trabalho emocional, quer a nível de estratégias utilizadas quer a nível de impacto no trabalho e no trabalhador (Gabriel et al., 2015). Assim sendo, um trabalhador com maior disposição para afetividade positiva irá percecionar as *display rules* como sendo mais positivas (Kammeyer-Muller et al., 2013) e experimentar menos dissonância emocional (Chu et al., 2012), resultando numa maior utilização de *deep acting*. Os trabalhadores procuram, portanto, estar em sintonia com as emoções esperadas e precisam de menos esforço para o fazer (Chu et al., 2012; Gabriel et al., 2015; Kammeyer-Muller et al., 2013). Contrariamente, indivíduos com afetividade negativa tendem a expressar emoções esperadas deles, mas sem, no entanto, as sentirem (Kammeyer-Muller et al., 2013), pelo que recorrem à estratégia de *surface acting* e necessitam de um esforço maior para realizar o trabalho emocional (Chu et al., 2012; Singh, 2015).

Num estudo realizado por Diefendorff e colaboradores (2005), foram identificadas variáveis disposicionais que predizem o uso das diferentes estratégias de trabalho emocional. Os indivíduos mais extrovertidos, que tendencialmente sentem emoções mais positivas, tendem a fingir menos as suas emoções. Eles podem, inclusivamente, realizar este trabalho emocional como uma tarefa natural do dia-a-dia profissional, de forma a agradar os clientes, sem se consciencializarem inteiramente de que estão a realizar trabalho emocional (Gursoy et al., 2011). Por outro lado, quando os indivíduos são menos extrovertidos utilizam mais *surface acting* (Diefendorff et al., 2005). O neuroticismo que, geralmente, provoca a experiência de emoções negativas, incita ao uso de *surface acting*

quando os trabalhadores têm de revelar emoções positivas (Diefendorff et al., 2005; Guroy et al., 2011). Por sua vez, a conscienciosidade faz com que os indivíduos que são menos confiáveis necessitem de fingir as suas emoções no trabalho, recorrendo assim à estratégia de *surface acting* (Diefendorff et al., 2005). No que concerne à agradabilidade, trabalhadores que valorizam mais as interações positivas com o outro podem revelar-se mais equipados para lidar com a expressão de *display rules* positivas e, portanto, apresentar uma regulação automática das suas emoções, podendo também procurar sentir as emoções desejadas através da estratégia de *deep acting*, para serem genuínos na interação com os outros e manter relações positivas (Diefendorff et al., 2005). Os indivíduos que se focam muito numa auto-monitorização são mais propensos a manipular as suas emoções, por estarem mais conscientes das mesmas, recorrendo mais frequentemente à estratégia de *surface acting* (Diefendorff et al., 2015).

Destaque-se, ainda, que a necessidade de pertença, ao provocar no trabalhador um forte comprometimento com a tarefa, tornando-o mais sensível à perceção de incongruência entre as próprias emoções e as *display rules*, leva-o a envolver-se mais em *surface acting* (Yagil & Medler-Liraz, 2017). Finalmente um outro fator individual que prediz o uso de *surface acting* é a preocupação empática (Singh, 2015).

2.2.2. Fatores organizacionais e da função.

Para além das variáveis individuais, as características da organização e/ou da função representam importantes indicadores das estratégias emocionais que os trabalhadores utilizam pois, existindo um bom ajuste entre as características de personalidade e do trabalho, experienciam menos dissonância emocional (Chu et al., 2012).

As *display rules* são o indicador mais conhecido sobre o modo como o trabalhador deve agir emocionalmente. De facto, quanto mais explícitas elas são, mais incitam os trabalhadores a utilizar estratégias de trabalho emocional (Gabriel et al., 2015; Pugh, 2001), envolvendo a expressão de emoções positivas e/ou emoções negativas. Quando positivas, as *display rules* levam o trabalhador a focar-se em experienciar as emoções requeridas e, assim, recorrer à estratégia de *deep acting*. Por outro lado, quando negativas (i.e., quando o trabalhador deve esconder emoções negativas), para além de restringirem a expressão de emoções naturais, ainda levam os trabalhadores a fingir as suas emoções, recorrendo à estratégia de *surface acting* (Diefendorff et al., 2005; Kammeyer-Muller et al., 2013).

Interações emocionais prolongadas no tempo ou rotineiras requerem um maior uso de estratégias de trabalho emocional (Morris & Feldman, 1996). Quando são frequentes, incitam ao uso de *surface acting* tornando mais improvável a capacidade de expressar emoções naturais (Brotheridge & Lee, 2003); quando são duradouras, os indivíduos procuram sentir as emoções desejadas, recorrendo à estratégia de *deep acting*, ou, então, procuram expressar aquilo que realmente sentem (Diefendorff et al., 2005). Este fenómeno pode ocorrer com vista a um *feedback* positivo por parte dos clientes, que tendem a ficar mais satisfeitos com relações de serviço do que com interações esporádicas (Grandey & Diamond, 2010).

A identificação com o papel desempenhado proporciona no trabalhador a convicção de que as emoções que dele são esperadas são adequadas para o trabalho que desempenha e na emergência dessa percepção, o indivíduo envolve-se na realização de *deep acting* (Brotheridge & Lee, 2003). No entanto, quando consideram que não existe essa adequação, recorrem ao uso de *surface acting*, que lhes permite fingir as emoções (Brotheridge & Lee, 2003). Uma forte identificação com o papel desempenhado indica que o trabalhador está comprometido com a organização; comprometimento esse que pode também ser influenciado pelo respeito dos clientes e/ou colegas, e que leva os trabalhadores a recorrerem mais ao uso de *deep acting* (Lee, 2018).

Existem, ainda, fatores relacionados com a intervenção da gestão no trabalho que prenunciam as estratégias emocionais levadas a cabo pelos trabalhadores. Em primeiro lugar, a exposição e acompanhamento de um líder que utiliza *surface acting* como estratégia de trabalho emocional, torna mais propenso o uso dessa estratégia por parte do trabalhador, apesar de o mesmo não se verificar quando a estratégia é *deep acting* (Tang, Gu, & Cui, 2017). O apoio por parte da gestão influencia de forma positiva o trabalho emocional, pois, ao sentir-se apoiado, o trabalhador experiencia um ambiente de trabalho positivo e expressa mais emoções genuínas (Grandey, 2000). Por sua vez, a avaliação pressionará o trabalhador a realizar mais marcadamente trabalho emocional: se o trabalhador perceber uma grande monitorização ou, até mesmo, uma supervisão abusiva do seu trabalho, ele tornar-se-á mais consciente das suas ações e tenderá a envolver-se mais frequentemente em *surface acting* (Carlson, Ferguson, Hunter, & Whitten, 2012 cit in Grandey & Melloy, 2017; Holman, Chissick, & Totterdell, 2002). Por outro lado, se o trabalhador sentir que tem uma grande autonomia no cumprimento da sua função, ele conseguirá adaptar as *display rules* ao seu estilo pessoal (Morris &

Feldman, 1996), e optará por utilizar a estratégia emocional de *deep acting* (Kim & Lee, 2014).

2.2.3. Fatores do cliente.

As emoções experienciadas pelos trabalhadores no contexto profissional são influenciadas, de forma mais ou menos consciente, pelas emoções apresentadas pelas pessoas com quem estes interagem, sejam clientes ou colegas de trabalho (Totterdell & Holman, 2003). Ao mesmo tempo, este *feedback* emocional irá provocar uma alteração no seu comportamento e nas suas emoções intrínsecas (Côté, 2005).

Os comportamentos de clientes percebidos como injustos e negativos, dos quais são exemplo a falta de respeito e de educação, exigem que os trabalhadores desenvolvam níveis elevados de trabalho emocional, uma vez que esse tratamento negativo incita a emoções igualmente negativas no trabalhador, expondo-o a uma maior dificuldade em cumprir com as *display rules*. Nestas circunstâncias, o trabalhador tem de fingir as suas emoções (Rupp & Spencer, 2006), pelo que recorre à estratégia de *surface acting*, que, por sua vez, vai proporcionar uma afetividade negativa no trabalhador, que continuará a utilizar essa estratégia, podendo chegar a experienciar exaustão emocional (Zhan, Wang, & Shi, 2016). É importante ressaltar que, em resposta a comportamentos negativos dos clientes, o trabalhador não só procura suprimir as suas emoções (*surface acting*) como modificar a forma como vê a situação (*deep acting*; Totterdell & Holman, 2003).

Por outro lado, um tratamento positivo por parte dos clientes provoca uma reação distinta no trabalhador, levando-o a experienciar afetividade positiva (Zhan et al., 2016) e a esforçar-se no sentido de melhorar as suas emoções. Para tal, recorre à estratégia de *deep acting*, com o intuito de que esta lhe permita corresponder às emoções expressas pelo cliente. É importante notar que este fenómeno não ocorre apenas com clientes: um tratamento agradável por parte de colegas de trabalho tem um efeito idêntico no trabalhador (Totterdell & Holman, 2003).

2.3. Bem-estar

O bem-estar é um conceito bastante subjetivo e difícil de definir, na medida em que depende da percepção e dos critérios de cada indivíduo na forma como avalia a sua qualidade de vida (Shin & Johnson, 1978).

Por essa mesma razão, vários investigadores procuram definir e compreender o que é o bem-estar (Kesebir & Diener, 2008, tendo emergido duas visões: a visão hedónica – que conceptualiza o bem-estar como felicidade, sentimentos agradáveis e satisfação com a vida (Kahneman, Diener, & Scwraz, 1999) -, e a visão eudemónica – que para além das sensações positivas, inclui experiências positivas, como a satisfação de necessidades de autonomia, competência, propósito de vida e alcance de objetivos (Warr, 2007).

Danna e Griffin (1999) evidenciam a necessidade de considerar o bem-estar como um conceito mais abrangente, que conceptualiza a pessoa como um todo. Para estes autores, o bem-estar é tanto o estado físico, mental e de saúde geral da pessoa, como a satisfação da mesma com a vida e com os outros. Wadell e Burton (2006) referem-se ao bem-estar como um estado subjetivo de saúde, felicidade, conforto e satisfação com a vida. Compreende-se, desta forma, que o conceito de bem-estar abrange a experiência interna do sujeito, bem como as experiências proporcionadas pelo meio externo. Para além disso, este conceito não se caracteriza unicamente pela ausência de sensações e experiências negativas, mas sim, de igual forma, pela experiência de características positivas.

O contexto de trabalho pode ser benéfico ou prejudicial para o bem-estar do trabalhador. Schaufeli, Bakker e Rhenen (2009) comprovaram que quanto mais são as exigências (e.g., exigências emocionais, sobrecarga de trabalho, conflito trabalho-família), mais o trabalhador incorre num acrescido risco de experienciar *burnout* e, portanto, ter o seu bem-estar comprometido. No entanto, quando no contexto de trabalho, são fornecidos recursos de trabalho (e.g., como feedback, apoio social e oportunidades de aprendizagem), os trabalhadores envolvem-se mais no trabalho e sentem-se mais satisfeitos com o mesmo.

O trabalho emocional exige um grande esforço por parte do trabalhador (Liu, Perrewé, Hochwarter, & Kacmar, 2004), que pode traduzir-se em consequências positivas ou negativas para o seu bem-estar, mediante o modo como ele o escolhe praticar, as suas características individuais, e as interações sociais experienciadas no contexto laboral (Gabriel et al., 2015; Gursoy et al., 2011; Kim & Lee, 2014).

2.3.1. Consequências do trabalho emocional no bem-estar.

O trabalho emocional pode ter um impacto positivo ou negativo no bem-estar do trabalhador. O trabalho emocional exigindo o uso de uma grande quantidade de energia, pode provocar uma sensação de exaustão no trabalhador (Liu et al., 2004): a dissonância

emocional experienciada diariamente pode, inclusive, levar o indivíduo a uma sensação de despersonalização (Lee, Ok, Lee, & Lee, 2017), podendo esses efeitos ser transportados para o contexto familiar, criando um conflito (Wagner, Barnes, & Scott, 2014). Por outro lado, é nas profissões de serviço com contacto com o público (onde ocorre o trabalho emocional) que os trabalhadores percecionam o trabalho como mais significativo e recompensador (Brotheridge & Grandey, 2002). De facto, o uso de estratégias de trabalho emocional pode proporcionar uma maior satisfação com o trabalho, a perceção de um bom desempenho do trabalhador e, ainda, um aumento geral do bem-estar do mesmo (Gabriel et al., 2015; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Wang, Wang, & Hou, 2016).

No que concerne ao impacto negativo do trabalho emocional no bem-estar do trabalhador, alguns autores procuraram compreender a sua relação com o *burnout*. Verificou-se que o esforço depositado em fingir emoções, que ocorre através de *surface acting*, leva os indivíduos que recorrem mais a esta estratégia a poderem sofrer de mais *burnout* (Shankar & Kumar, 2014; Springer & Oleksa, 2016). A conjugação do uso da estratégia de *surface acting* com a estratégia de *deep acting* exacerba ainda mais o impacto negativo do trabalho emocional no *burnout* (Cheung & Lun, 2015; Gabriel et al., 2015). Assim sendo, quanto mais energia e esforço o trabalhador depositar na realização do seu trabalho emocional, maiores danos irá provocar no seu bem-estar e na sua satisfação com o trabalho (Gabriel et al., 2015).

O desgaste dos recursos energéticos do trabalhador quando este se envolve em *surface acting*, provocará nele uma maior necessidade de recuperação, sendo que esta necessidade o poderá levar a experienciar mais exaustão diária (Xanthopoulou, Baker, Oerlemans, & Koszucka, 2017). Perante uma situação de dissonância emocional, que caracteristicamente impulsiona o uso de estratégias de trabalho emocional e provoca no indivíduo uma sensação de exaustão (Chu et al., 2012), o trabalhador pode optar por modificar as suas emoções intrínsecas ou fingir as suas emoções visíveis, com impactos diversos no seu bem-estar. Efetivamente, a utilização de *surface acting* como estratégia de trabalho emocional é uma causa de exaustão a este nível (Brotheridge & Lee, 2003; Gopalan, Culbertson, & Leiva, 2013; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Liu et al., 2004; Wang, Yin, & Ke, 2018), sendo, no entanto, esta estratégia mais adotada - e os seus efeitos exacerbados - em contextos de trabalho onde exista um tratamento negativo por parte de clientes (Kim & Lee, 2014; Zhan, Wang, & Shi, 2016), uma baixa perceção de autonomia (Gopalan et al., 2013) e uma grande confiança nos colegas de trabalho (Wang, Huang,

Yin, & Ke, 2018). O esforço recorrente envolvido em fingir emoções e/ou suprimi-las pode induzir no trabalhador uma sensação de despersonalização (Lee et al., 2017). No entanto, o que se verifica é que as estratégias sozinhas nem sempre justificam a exaustão emocional, e são os trabalhadores que percebem a necessidade de esconder a afetividade negativa (Brotheridge & Grandey, 2000), assim como aqueles que sentem uma maior necessidade de pertença (Yagil & Medler-Liraz, 2017), estão mais propensos a sentir essa exaustão.

O trabalho emocional tem impacto tanto no bem-estar do trabalhador no contexto profissional como no seu contexto familiar, pois os indivíduos que experienciam exaustão emocional (proveniente do uso diário de *surface acting*) no contexto laboral também o experienciam no contexto familiar (Wagner et al., 2014). Assim, evidencia-se que a forma como o trabalhador lida com o trabalho emocional gera um conflito entre o contexto laboral e o familiar, que se influenciam mutuamente e produzam mais emoções negativas no indivíduo (Cheung & Tang, 2009).

Por outro lado, o empenho dos trabalhadores na concretização de trabalho emocional pode também proporcionar-lhes a percepção de realização e satisfação com a profissão (Kammeyer-Mueller et al., 2013). Neste sentido, o uso de *deep acting* possibilita que percecionem o seu esforço de forma positiva e se sintam mais satisfeitos com o seu trabalho (Chu et al., 2012; Kammeyer-Mueller et al., 2013). Para além da satisfação com o trabalho, os trabalhadores que tendem a utilizar *deep acting* – frequentemente, os mais velhos (Cheung & Tang, 2010), mais extrovertidos e que experienciam mais autonomia no trabalho (Gursoy et al., 2011) - sentem menos exaustão emocional (Chu et al., 2012). Trabalhadores mais velhos escolhem estratégias de trabalho emocional mais adequadas - *deep acting* e regulação automática das emoções -, quer pela experiência prévia ou pelos níveis mais elevados de inteligência emocional, estando pois mais satisfeitos com o trabalho (Sliter, Chen, Withrow & Sliter, 2013).

A percepção de um bom ou mau desempenho no trabalho afeta o bem-estar do trabalhador. Um contacto mais genuíno, quer através da regulação automática das emoções ou do uso de *deep acting*, causa uma boa impressão no cliente (Grandey, Fisk, Mattila, Jansen, & Sideman, 2005), porque o serviço é mais adaptado a cada um deles e, portanto, o trabalhador apresenta um serviço autêntico (Chu et al., 2012). Neste sentido, o uso de regulação automática das emoções e/ou de *deep acting* influencia de modo positivo o desempenho do trabalhador (Cheung & Lun, 2015; Wang, Wang, & Hou, 2016) proporcionando-lhe uma sensação de eficácia (Brotheridge & Grandey, 2002). Já os

trabalhadores que se esforçam para produzir as emoções necessárias, mas não chegam a senti-las verdadeiramente, apresentam um desempenho pior (Kammeyer-Mueller et al., 2013).

No geral, é possível compreender que para os *deep actors* e *non actors*, o trabalho emocional tem a potencialidade de influenciar positivamente o seu bem-estar (Gabriel et al., 2015; Xanthopoulou et al., 2017), enquanto, por outro lado, os *surface actors* ou *regulators* sofrem mais os efeitos negativos (Gabriel et al., 2015; Springer & Oleksa, 2016).

2.4. Trabalho emocional em advogados

Um advogado é um profissional que advoga, portanto, acusa, defende e protege (Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa, 2018). Na sua profissão, estes profissionais têm tarefas de contacto com outras pessoas, desde clientes e colegas de profissão a juízes e júris, que envolvem aconselhamento e defesa, em tribunal, dos interesses dos réus ou autores, inquirição de testemunhas e negociação de acordos em instâncias de disputas legais. Para além destas têm, ainda, funções de estudo e interpretação de processos, leis, decretos-lei e regulamentos, análise e redação de requerimentos, petições e articulados, e redação de leis e regulamentos do Governo (Classificação Portuguesa das Profissões, 2010).

Desta forma, depreende-se que esta profissão acarreta a realização de trabalho emocional. Segundo Juergens (2005), isso deve-se ao facto de os advogados lidarem com o impacto da Lei na vida das pessoas. No entanto, é o contacto com os clientes (interações face-a-face) e o facto de utilizarem a sua expressão emocional de modo a influenciar as emoções, atitudes e comportamentos de outras pessoas que determina a existência de trabalho emocional nesta profissão (Hochschild, 1983). Contudo e segundo os critérios expostos por Hochschild (1983), há uma componente do trabalho emocional que os advogados não têm, e que é a supervisão desse mesmo trabalho. Ainda assim, os comportamentos dos advogados são condicionados por um código de conduta profissional que define os comportamentos aceitáveis por parte dos mesmos (Harris, 2002), pelo que, apesar de o trabalho emocional não ser supervisionado, as emoções são autogeridas, o que pode implicar um maior empenho nessa gestão emocional (Wouters, 1989).

O Código Deontológico da Ordem dos Advogados (Assembleia da República, 2015) salienta aspetos da conduta exigida a um advogado. Este profissional tem como obrigações profissionais a honestidade, a probidade, a retidão, a cortesia e a sinceridade. Deve manter a sua independência de modo a agir livre de quaisquer pressões (considerando-se os interesses do próprio uma fonte de pressão), e tratar com zelo a questão da qual seja incumbido. Deve também estabelecer uma relação de confiança recíproca com o cliente e agir de forma a defender os interesses legítimos do mesmo, não devendo, desse modo, cessar ou recusar a prestação de serviços, a menos que suspeite que a atuação jurídica vise a obtenção de resultados ilícitos.

No geral e desde o momento em que ingressam no ensino superior, os estudantes de Direito e os advogados são instruídos a pensar de forma racional. De acordo com Juergens (2005) e Townsley (2014) o seu bem-estar não parece ser uma preocupação nuclear, e é-lhes transmitido que as pessoas que sentem as coisas muito profundamente não pensam com clareza, tendo a emoção um efeito irracional no julgamento, o que deve levar a que devam ser excluídas para que exista um melhor desempenho. Deparando-se, na sua profissão, com trabalho emocional, os advogados têm a necessidade de utilizar estratégias como o *surface acting*, o *deep acting* e o distanciamento (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Yakren, 2008) para protegerem o seu estado emocional.

Nesta profissão a imagem de profissionalismo é muito importante, pois para estes trabalhadores, ser profissional significa apresentarem-se como especialistas, evocarem as emoções esperadas e suprimirem as emoções que não revelem o potencial de beneficiar a relação advogado-cliente; o profissionalismo é essencialmente construído através das relações sociais (Kadowaki, 2015).

Num estudo realizado com *barristers* (i.e., categoria de advogados existentes em países com direito comum), verificou-se que as mudanças na estrutura do setor, as expectativas da audiência, a aculturação ocupacional (i.e., instruções explícitas fornecidas por outros sobre as expectativas profissionais), a autoimagem, e a natureza do trabalho, dão origem ao trabalho emocional nesta profissão e que pode ser aplicado nos contextos privado e público. A estratégia que os *barristers* usam no trabalho emocional privado é *surface acting*, enquanto no público utilizam o *surface acting* para estimular emoções, e, ocasionalmente, têm a necessidade de realizar *deep acting* de modo a gerar emoções, pois a exibição de emoções em público requer mais recursos mentais e concentração. O uso constante destas estratégias, neste contexto e por estes profissionais, produz consequências positivas (e.g., eficiência, sinceridade e profissionalismo) e negativas (e.g.,

cansaço mental e físico, stress cognitivo, quebra com a racionalidade e sobreposição trabalho-família). Percebe-se então, neste caso, que as causas do trabalho emocional dependem do contexto (Harris, 2002).

Num estudo com solicitadores, Westaby (2010) verificou que, de modo a criar uma relação de confiança com os clientes, os profissionais tinham de demonstrar preocupação pelas circunstâncias desses clientes, empatia e simpatia, para o que utilizavam *deep acting*, respostas emocionais genuínas e distanciamento, com vista a lidar com este trabalho emocional. Os antecedentes do trabalho emocional que exigem o uso destas estratégias são a aculturação ocupacional, as expectativas dos clientes e a própria personalidade do solicitador; e a sua principal consequência negativa consiste numa dificuldade em desapegar-se emocionalmente, o que pode levar à concentração num caso específico ou a um distanciamento tão notório que conduz a que satisfação com o trabalho e a sensação de realização pessoal decresçam. Por outro lado, pode haver um aumento da eficiência organizacional e da capacidade de lidar com as exigências emocionais da profissão.

De facto, tal como os solicitadores, os advogados têm de agir segundo os interesses dos seus clientes, e, como tal, quando as suas próprias crenças, emoções ou interesses não correspondem aos dos clientes pode surgir dissonância emocional (Yakren, 2008). Para ultrapassar esta consequência, juntamente com as estratégias já conhecidas, foram identificados fatores que podem servir como moderadores do impacto do trabalho emocional. Esses fatores são a experiência de trabalho (Westaby, 2010), a autonomia, a autosseleção (Yakren, 2008), e o suporte emocional dos colegas (Abraham, 1998).

3. Estudo Empírico

3.1. Objetivos do estudo e questões de investigação

Esta investigação tem como objetivo compreender como é que os advogados vivenciam o trabalho emocional e que impacto é que esse trabalho emocional tem na sua perceção de bem-estar.

Neste enquadramento, surgem as seguintes questões de investigação:

(Q1) Como é que os advogados lidam com o trabalho emocional?

(Q2) Quais são os fatores que influenciam o trabalho emocional experienciado por advogados? e,

(Q3) Que o impacto é que o trabalho emocional tem na perceção de bem-estar de advogados?

A primeira questão de investigação pretende identificar as estratégias de trabalho emocional utilizadas por advogados, de forma a revelarem a expressão e/ou comportamento emocional expectável na sua profissão. A segunda questão de investigação pretende identificar quais os fatores que antecedem e definem o modo como o trabalho emocional é gerido pelos advogados, assim como todos os fatores que possam interferir com este processo, tanto auxiliando como prejudicando a forma como os trabalhadores lidam com o trabalho emocional. Por fim, a terceira questão de investigação pretende compreender as consequências que o trabalho emocional e a forma como é gerido pelos advogados na sua perceção e experiência de bem-estar.

3.2. Método

Como foi referido, existem já alguns estudos e investigações relacionadas com a experiência de trabalho emocional por profissionais da área de Direito (Harris, 2002; Kadowaki, 2015; Westaby, 2010; Yakren, 2008). Contudo, para além de não utilizarem uma perspetiva unicamente psicológica, também não foram realizados com a população portuguesa. Deste modo ainda não há informação suficiente para idealizar hipóteses para a população portuguesa baseada em investigações noutros contextos sociais e culturais (Auerbach & Silverstein, 2003). Será também necessário e importante compreender

melhor como é que, especificamente, os advogados percebem e experienciam o trabalho emocional motivo para a qual o modelo de investigação qualitativa seja abordagem mais apropriada. Esta permite, precisamente, desenvolver hipóteses através da recolha de informação proveniente da visão, perspetiva e experiências dos participantes (Auerbach & Silversteina, 2003; Yin, 2011). Este estudo é exploratório – procurando aprofundar um fenómeno pouco conhecido-, descritivo – tendo o intuito de evidenciar aspetos sobre o tema de forma mais aprofundada, e não-experimental (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

3.2.1. Participantes.

Neste estudo, participaram 10 advogados de diferentes sociedades de advogados da região norte de Portugal. Estes profissionais estão todos inscritos na Ordem dos Advogados pelo que podem praticar atos próprios de advocacia (Assembleia da República, 2015). A amostra é composta por 5 indivíduos do sexo masculino e 5 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 24 e os 45 anos ($M = 32$). A nível de habilidades literárias detêm, na sua maioria, uma licenciatura (7), seguindo-se os mestres em Direito (3). O tempo de exercício da profissão, enquanto advogados, varia entre 1 ano e 6 meses a 14 anos, existindo, maioritariamente, profissionais com experiência de menos de 5 anos (6), um participante com 8 anos de experiência, tendo a restante amostra mais de 10 anos de experiência (3). As áreas de Direito com as quais os participantes predominantemente trabalham são direito do trabalho (2), direito civil (4), direito penal (4), direito de família (3), direito de insolvências (2), direito público (1), direito fiscal (1), direito administrativo (3) e direito imobiliário (1).

De modo a assegurar o anonimato dos participantes do estudo, estes serão referidos como participante 1, participante 2 (...) participante 10, a ordem dos mesmos corresponde à ordem em que as entrevistas foram conduzidas (Apêndice A).

3.2.2. Instrumentos de recolha de dados.

A técnica de recolha de dados utilizada foi a entrevista semiestruturada. O recurso à entrevista permite recolher descrições de eventos e perspetivas referentes à vivência real do entrevistado do tema estudado (Kvale, 1983 cit in King, 2004). Assim sendo, permite compreender o trabalho emocional pela perspetiva dos intervenientes que o praticam diariamente (King, 2004). O entrevistador procura levar o entrevistado a refletir sobre as suas experiências e a descrevê-las (Silverman, 2001), inclusive, a utilização de questões

abertas – como é verificado em entrevistas semiestruturadas – permite que o entrevistado use as suas próprias palavras e que se envolva no tópico, referindo tudo o que pensa ser pertinente (Yin, 2011). De forma a que isto seja possível, o entrevistador tem de se esforçar para escutar ativamente o entrevistado e compreender o que este quer transmitir (Rubin & Rubin, 1995).

O guião de entrevista desenrolou-se com a apresentação da investigadora, do âmbito do estudo e do objetivo do mesmo, havendo ainda um breve esclarecimento do conceito de trabalho emocional. Seguidamente foram realizadas algumas questões de índole biográfica e profissional que permitiram a caracterização do participante. Por fim, foram presentes questões que pretenderam obter informação que respondam às questões de investigação. Inicialmente, procura-se compreender quais as exigências emocionais do contexto de trabalho de advogados, de seguida qual a forma como estes lidam com estas exigências bem como que fatores influenciam a gestão emocional. Por fim, questionaram-se que efeitos é que o trabalho emocional teria seu bem-estar - positivos e/ou negativos – dos participantes (Anexo I). A entrevista terminou com um agradecimento ao participante e com o reforço de que poderiam contactar a investigadora caso surgessem dúvidas.

De modo a testar o guião de entrevista, realizou-se uma entrevista exploratória, com recurso à reflexão falada, com um advogado que cumpria os requisitos exigidos para a amostra. Esta entrevista permitiu realizar alguns ajustes nas questões, torná-las mais perceptíveis e ajustadas à população alvo, bem como modificá-las de modo a que fosse possível recolher a informação pretendida (obviamente, esta entrevista não foi considerada na investigação).

3.2.3. Procedimento.

A escolha da amostra foi realizada por conveniência (Yin, 2011) sendo contactados profissionais conhecidos pela investigadora. Até que, após os primeiros contactos e de modo a atingir a saturação teórica, a seleção da amostra passou a ser realizada com um efeito de bola de neve (Yin, 2011), em que os participantes indicavam pessoas que consideravam potencialmente interessantes. O único critério de inclusão seria a pertença à Ordem dos Advogados e, consequentemente, a prática profissional de advocacia. Os participantes foram contactados via telefónica, momento em que obtiveram uma breve explicação do estudo e do seu intuito, sendo nesse primeiro momento, agendadas as entrevistas. No momento de entrevista, inicialmente era fornecida informação sobre o estudo e sobre a forma como a informação seria recolhida, fornecendo um consentimento

informado (Apêndice B) e a explicação de que a entrevista seria registrada em formato de áudio.

3.2.4. Análise de informação.

A informação recolhida e gravada das entrevistas foi transcrita, na sua totalidade, e realizou-se uma leitura flutuante do texto. Esta permitiu uma primeira apreciação do conteúdo e a emergência de orientações gerais que facilitam a posterior análise de dados (Bardin, 2004). Para analisar a informação, as entrevistas foram inseridas no programa NVivo 11 (QSR) para a realização de uma análise de conteúdo. A análise de conteúdo pauta-se por ser um processo sistemático de análise das comunicações e do discurso dos entrevistados, que tem como objetivo descrever o conteúdo das mensagens (Bardin, 2011). Esta informação foi codificada em categorias que emergiam do texto, este é um processo de inferência de conhecimentos (Bardin, 2011) onde se extrai conhecimento a partir da informação fornecida pelos participantes e tendo em conta a informação obtida da literatura existente. Procurou-se que esta categorização fosse homogênea, exaustiva, exclusiva e adequada ao objetivo do estudo (Bardin, 2011).

4. Resultados e Discussão

4.1. Estratégias de trabalho emocional

Na análise de resultados foi possível compreender que, em resposta à primeira questão de investigação: “Como é que os advogados lidam com o trabalho emocional?”, as estratégias utilizadas pelos advogados na realização de trabalho emocional são *surface acting*, *deep acting*, regulação automática das emoções e evitamento ou fuga. No quadro abaixo encontram-se os resultados obtidos.

Quadro 1

Verbalizações e fontes nas diferentes estratégias de trabalho emocional.

Estratégias de trabalho emocional	Verbalizações	Fontes
<i>Surface acting</i>	26	8
<i>Deep acting</i>	18	8
Regulação automática das emoções	9	6
Evitamento ou fuga	3	3
Total	56	---

É notório que a estratégia mais utilizada, por este grupo de profissionais, é *surface acting* (26 verbalizações). Os advogados recorrem a esta estratégia, principalmente, perante clientes e no contexto de tribunal. O intuito da mesma é de ocultar emoções sentidas ou expressar emoções que o advogado não sente, mas que considera importante para a interação com os outros. No contacto com clientes, existe alguma imprevisibilidade, portanto os advogados necessitam de recorrer à estratégia de *surface acting* para lidar com a informação que o cliente lhe transmite. De forma a manterem uma postura neutra, procuram não deixar transparecer aquilo que sentem, principalmente, os seus receios: “Portanto, aí tive de reagir, rapidamente, e de uma forma contundente, ainda que as pernas tremessem porque era um preso perigoso” (Participante 9). Nas consultas a clientes, surge a expectativa que o advogado apresente soluções ao constituinte, porém as opiniões e/ou emoções do advogado não devem ser reveladas, apenas o seu parecer profissional deve ser transmitido, com o intuito de não influenciar

as decisões do cliente. Inclusive, a estratégia de *surface acting* permite ocultar essas opiniões: *“Lá está, perante os clientes, perante os constituintes a gente não pode ir expressar as nossas, os nossos sentimentos, não é?! (...) Eu não posso dar a minha opinião porque dando a minha opinião posso induzir a pessoa a fazer uma coisa que, se calhar, ela não quer fazer”* (Participante 1). Ainda, no que concerne aos clientes, há instâncias em que os advogados devem revelar-se empáticos e corresponder às emoções que esses expõe, mesmo que não concordem: *“às vezes, se... tenho um caso, um cliente que está a falar algo, eu acho exatamente o oposto ou ele fez algo errado e eu tenho de demonstrar que compreendo a posição dele”* (Participante 7), com o objetivo de transmitir segurança ao cliente. No que concerne à atuação em tribunal, os advogados sentem que têm de utilizar a teatralidade, instrumentalizando as suas emoções para provocar emoções nos outros: *“acaba por ser um bocadinho, muitas vezes, um teatro, por outras palavras. Acaba por ser teatralidade porque temos que, que no fundo desempenhar ou usar da ironia mordaz, ou usar de... de, de tristeza”* (Participante 2).

Estudos anteriores revelaram resultados similares (Harris, 2002; Kadowaki, 2015), sendo a estratégia de *surface acting* a mais utilizada por advogados, quer com o intuito de suprimir e esconder emoções sentidas bem como de evocar emoções que contribuíssem para manter o profissionalismo, principalmente, no contacto com clientes. O uso desta pode surgir da imprevisibilidade característica desses contactos, assim como da necessidade do advogado permanecer neutro - *“na advocacia acho que, ah..., acho que uma pessoa deve ter uma postura um bocadinho neutra”* (Participante 8) -, e distanciado - *“também não, não ser demasiado formal para dar sempre a abertura ao cliente para expor os problemas. Mas sempre aquela situação, do género, nós somos o advogado você é o cliente e haver assim algum distanciamento”* (Participante 6). É, inclusive, esse distanciamento que permite que o advogado mantenha a sua independência profissional, tal como está contemplado no Código Deontológico da Ordem dos Advogados (Assembleia da República, 2015).

A segunda estratégia mais utilizada pelos advogados é *deep acting* (18 verbalizações). Eles recorrem à alteração das suas emoções para corresponderem com aquilo que é exigido da sua profissão, em prole de conseguirem empatizar com os clientes: *“tenho que gerir isso e, pronto, e ultrapassar e deixar os meus valores, enquanto pessoa, se calhar, um bocado de lado, merece defesa, não é?!”* (Participante 7). Esta estratégia permite-os manter a postura e relativizar a situação, facilitando a forma como desempenham o seu trabalho: *“às vezes, quando estou a contactar com esse cliente, que*

é um cliente difícil ou que não gosto, penso, pronto, que não gosto de contactar com o cliente mas não é culpa dele, é, simplesmente, o comportamento dele, que eu divido assim as coisas” (Participante 6). A aprendizagem proveniente da experiência profissional leva a que os advogados utilizem mais *deep acting*, tal como é referido pelo participante 5: *“sendo certo que depois a prática também nos traz alguma bagagem a esse nível, não é?! Portanto, será um bocadinho por aí, uma preparação de experiência”*. O impacto da experiência no uso de *deep acting* já tinha sido verificado num estudo de Sliter, Chen, Withrow e Sliter (2013), onde os investigadores destacaram que os trabalhadores mais velhos recorriam a estratégias mais adequadas e um dos motivos seria a experiência prévia. Quanto ao uso desta estratégia por advogados, num estudo de Kadowaki (2015), *deep acting* surgiu, também, como a segunda estratégia mais utilizada sendo que, nessa população, advinha da necessidade de transmitir as emoções dos clientes em tribunal e de não permitir que as suas emoções influenciassem a relação advogado-cliente. No fundo, *deep acting* permite que o advogado modifique a forma como vê a situação de modo sentir as emoções que deve exibir (Brotheridge & Lee, 2003). No contacto com o cliente, de forma a compreender a sua situação, os advogados recorrem a esta estratégia: *“a tese do nosso, do nosso constituinte e claro que temos de estar solidários, aí é o que eu digo, temos que estar solidários e aí, sim, deixar as emoções, ah... fluírem em nós para nós conseguirmos, ah, entender o constituinte”* (Participante 1).

A regulação automática das emoções surge como a terceira estratégia mais utilizada (9 verbalizações), e há casos em que os advogados manifestam maior empatia com o cliente pelo que, aquando da sua defesa, usam as suas próprias emoções em prol do cumprimento da sua função. Esta estratégia surge quando as emoções expressas são naturais, espontâneas e genuínas (Zapf, 2002). Nestes profissionais, há maior probabilidade de isso ocorrer no contexto de tribunal: *“e acredito que nessa altura, aquando das minhas alegações, as minhas emoções eram transparentes, eram verdadeiras e acredito também que consegui contaminar, ah, o próprio júri”* (Participante 2). Precisamente, em congruência com aquilo que Kadowaki (2015) constatou que só quando as suas emoções podem contribuir para o desempenho eficaz da sua função, é que os advogados expressam aquilo que genuinamente sentem. Daí, no contacto com clientes, isto não acontecer porque mesmo que empatizem com os mesmos, é importante, na sua ótica, manter um distanciamento.

Ainda, neste estudo identificamos uma reação à carga emocional transmitida por clientes, o evitamento ou fuga, e que é considerado, pelos advogados, uma estratégia que

os ajuda a cumprir a sua função. Na realidade, é uma resposta automática que é fruto da ativação do sistema medo do profissional (Heard, Lake, & McCluskey, 2009). O sistema medo é ativado quando os advogados sentem que não vão ser capazes de gerir ou esconder as suas emoções: “*tento, se calhar, desviar a conversa para outros assuntos que não me incomodem tanto*” (Participante 7); “*ah, tento-me desviar, ah... é assim, quando tenho algumas situações que, se calhar, podem-me estar a chocar um bocadinho ah... tento levar ah... tento falar de outras coisas*” (Participante 3). Ao afastarem-se da emoção, por receio de não a conseguirem gerir, os advogados não estão a realizar trabalho emocional, mas, antes, a evitar executá-lo.

Os resultados permitiram corroborar, tal como evidenciado por Gabriel e colaboradores (2015), que um indivíduo pode utilizar mais do que uma estratégia de trabalho emocional, dependendo das circunstâncias e exigências do trabalho. Os advogados utilizam, então, tanto estratégias de *surface acting*, como *deep acting* e, até, regulação automática das emoções, principalmente no contacto com clientes e no contexto de tribunal.

4.2. Fatores que influenciam o trabalho emocional

Em resposta à segunda questão de investigação: “Quais são os fatores que influenciam o trabalho emocional experienciado por advogados?”, verificamos que os resultados revelam a existência de três categorias: fatores individuais, fatores organizacionais e fatores do cliente. Dentro dos fatores individuais surge a aprendizagem, o contexto pessoal, o desgaste físico e psicológico, o comportamento percecionado como adequado, a personalidade e a separação entre o contexto profissional e pessoal. Nos fatores organizacionais, verifica-se que os casos emocionalmente desafiantes, os colegas de trabalho, os comportamentos do líder e os processos com familiares ou conhecidos têm influência na forma como os advogados vão realizar o trabalho emocional. Por fim, os fatores do cliente contemplam a reação dos clientes, a relação advogado-cliente e a limitação dos clientes ao contexto profissional. O quadro 2 ilustra estes resultados.

Os fatores individuais pautam-se pelas características ou experiências relativas a cada trabalhador e que influenciam a forma como este realiza trabalho emocional. O comportamento que os advogados percecionam como sendo o mais adequado (51 verbalizações) foi o fator mais destacado. Para além das regras definidas pela

organização, no caso dos advogados o Código Deontológico da Ordem dos Advogados, socialmente criam-se expectativas de como determinados profissionais se devem comportar. Estas expectativas influenciam o comportamento dos clientes e a experiência dos profissionais, que acabam por definir qual o comportamento emocional que devem exibir (Zapf, 2002). Assim sendo, no contexto português, os advogados acreditam que o comportamento adequado envolve serem assertivos (6 verbalizações) – *“no fundo, ser assertivo. Acho que é a chave. Não só na advocacia bem como no mundo, digamos assim”* (Participante 2) -, manterem uma postura distanciada e séria (13 verbalizações) – *“principalmente, manter sempre uma certa distância porque depende muito de pessoas para pessoas, não é?!”* (Participante 1); *“uma imagem de seriedade, de... pronto, de retidão, é sempre importante”* (Participante 5) -, serem formais (5 verbalizações) e imparciais (2 verbalizações) – *“considero que existe sempre, um pouco, essa necessidade de formalidade. Mais especialmente com os clientes e com os superiores”* (Participante 6); *“adotar uma posição um bocado mais... neutra e recetiva o máximo da, da informação do cliente”* (Participante 7) -, serem pacientes (3 verbalizações) – *“são dramas e, portanto, há situações em que temos e devemos ter paciência, compreensão, inspirar e expirar porque há, há clientes que, de facto, precisam desse hum... desse apoio, para além da parte jurídica”* (Participante 9) – e, serem verdadeiros – *“temos sempre que lhes dizer, independentemente do que vamos dizer em tribunal, temos sempre que lhes dizer a verdade”* (Participante 5).

De seguida, a aprendizagem (16 verbalizações), adquirida com a experiência profissional e o constante contacto com os outros, revela-se um fator preponderante na forma como os advogados lidam com trabalho emocional. Os participantes deste estudo afirmam que através da experiência aprendem qual a melhor forma de desempenhar trabalho emocional: *“do controlo emocional, de gestão emocional e, portanto, foi ajudando mas, acima de tudo, a preparação foi, foi... a vida, entre aspas, foi a carreira que o preparou ou que o foi fazendo preparar”* (Participante 2). Esta aprendizagem pode estar associada ao desenvolvimento de inteligência emocional que torna o trabalhador mais competente para escolher estratégias de trabalho emocional que permitem o aumento de emoções positivas e a redução de emoções negativas (Sliter et al., 2013). Para além disso, a experiência de trabalho influencia a autonomia percebida pelos trabalhadores que, ao se sentirem mais autónomos no desempenho do seu trabalho, experienciam maior satisfação e percebem de forma diferente as exigências emocionais (Gursoy et al., 2011). É relevante destacar que a aprendizagem não acontece

apenas nas experiências de trabalho em advocacia, pois alguns participantes mencionam que experiências laborais prévias, e que exigiam contacto com o público, permitiram-lhes desenvolver a capacidade de lidar com o trabalho emocional com sucesso: “*foi também por causa do meu percurso profissional. Nomeadamente, de andar sempre a trabalhar em ambientes stressantes, portanto, trabalhei na banca, em cal centres, portanto essa parte aí também ajudou. Portanto, a própria experiência profissional ajudou muito a mudar a forma como vou doseando a parte sentimental ou a parte das sensações*” (Participante 8).

Quadro 2

Verbalizações e fontes nos diferentes fatores que influenciam o trabalho emocional.

	Verbalizações	Fontes
Fatores individuais	89	
Aprendizagem	16	8
Contexto pessoal	2	2
Desgaste físico e psicológico	2	2
Comportamento percecionado como adequado	51	8
Personalidade	6	5
Separação entre o contexto profissional e pessoal	12	5
Fatores organizacionais	38	
<i>Display rules</i>	21	6
Casos emocionalmente desafiantes	7	3
Colegas de trabalho	6	4
Comportamentos do líder	2	1
Processos com familiares ou conhecidos	2	2
Fatores do cliente	39	
Reação dos clientes	17	5
Relação advogado-cliente	4	2
Limitação dos clientes ao contexto profissional	8	3

A contaminação proveniente do contexto pessoal (2 verbalizações) também afeta a forma como os advogados desempenham o seu trabalho: *“a nossa vida pessoal interfere imenso, por muito que uma pessoa tente separar não consegue”* (Participante 5). Num estudo realizado por Kammeyer-Mueller e colaboradores (2013), os investigadores destacaram que o conflito trabalho-família é tanto consequência como antecedente do trabalho emocional, visto que quando este existe os trabalhadores optam por utilizar mais *surface acting*. Aqui, compreende-se que o contexto pessoal influencia o contexto de trabalho. Neste sentido, esta influência pode existir devido à afetividade negativa proveniente de problemas no contexto pessoal. Como, previamente, explicitado a afetividade negativa leva os profissionais a despendem de maior esforço para realizar trabalho emocional (Chu et al., 2012; Kammeyer-Muller et al., 2013; Sing, 2015) – *“se a nossa vida estiver mal todo o nosso trabalho vai ser prejudicado, acho que tudo. É uma das coisas onde começa o nosso trabalho é nós estarmos bem resolvidos na nossa parte pessoal”* (Participante 10).

Neste sentido, também o desgaste físico e psicológico (2 verbalizações), proveniente de dias de trabalho stressantes ou cansativos, faz com que os advogados necessitem de se esforçar mais em prol de agir de acordo com as *display rules*: *“Ah... mas acho que é isso ou a não ser que tenha tido um dia stressante, aí pode, pode haver aí alguma dificuldade em, em conseguir ultrapassar, demonstrar ou não demonstrar as sensações que estou a sentir”* (Participante 8). O estado físico e psicológico dos advogados, assim como as suas características individuais, tem um grande impacto no esforço necessário para o cumprimento da sua função. Os advogados que se percecionam como extrovertidos têm mais facilidade em lidar com o trabalho emocional: *“sabe que eu, eu, no meu caso particular, infelizmente, eu tive sempre muita facilidade em, em falar com as pessoas, em dialogar, em perceber, em reagir e, e quando isto sucede torna-se tudo muito mais fácil”* (Participante 9), já aqueles que tendem a ser mais conscienciosos percecionam mais as exigências do trabalho e recorrem a estratégias para lidar com o mesmo: *“eu sou muito preocupada e enquanto não estiver tudo mais ou menos orientado e, ou, e os clientes perceberem as minhas, as minhas diretivas sou muito sincera não... não posso dizer que fico descansada porque não fico”* (Participante 4). As variáveis de personalidade (6 verbalizações) predizem de que forma é que os trabalhadores realizam este trabalho emocional, portanto a que estratégias é que recorrem.

Por fim, o esforço realizado para de manter o contexto pessoal e o profissional separados (12 verbalizações) também impacta a forma como o trabalho emocional é

desempenhado: “*é, nós temos que, é assim, uma das coisas que eu faço é ah... quando estou a trabalhar, estou a trabalhar, acaba o trabalho tento não levar comigo os problemas*” (Participante 1). Esta capacidade de distinguir os conceitos pode, inclusive, ser uma forma de *deep acting* em que o advogado usa estratégias cognitivas para distanciar as suas emoções do contexto de trabalho e desempenhar a sua função de forma natural. A necessidade de separar o contexto pessoal do profissional é ilustrada pelo participante 9: “*se eu, como profissional, chamasse a mim as dores daquela pessoa que tenho ali à minha frente, o drama e aquilo que ela está a sentir, se eu sem querer ou por querer sentisse aquele drama, daquela maneira (...) Estaria longe de poder exercer com a tal independência e com, e com discernimento e, e clareza aquilo que se estava ali a passar e como é que iria resolver o problema*”. Muitas vezes, esta separação entre aquilo que são as emoções do advogado e as emoções do cliente depende da gestão que o próprio advogado faz das suas emoções.

Os fatores organizacionais caracterizam-se pelas especificidades ou exigências da organização e/ou da função que vão facilitar ou dificultar o trabalho emocional dos advogados. Assim sendo, as *display rules* (21 verbalizações), que definem o comportamento emocional que deve ser expresso pelos trabalhadores (Ashforth & Humphrey, 1993), são o fator mais preponderante na forma como os advogados realizam trabalho emocional. No contexto português, o Código Deontológico da Ordem dos Advogados (2015) explícita o comportamento ético que os advogados devem apresentar, podendo até estes profissionais, se não cumprirem com o código, sofrer consequências jurídicas. Os participantes deste estudo referem que as *display rules* influenciam a forma como se apresentam perante os outros, levando, muitas vezes, ao uso de estratégias de regulação emocional – “*Não, de facto as regras são ma..., como disse, manter os valores que a ordem, de certa maneira, nos impõe de seriedade... Há... honestidade, há... probidade ah... portanto uma série deles. Ah... mas tudo ligado a essa imagem exterior de seriedade que o advogado tem que ter e de confiança, de... respeito que o advogado tem que, tem que ter. Ah... e, portanto, serão esses os valores que, que a ordem privilegia que nós, que nós, pronto, devemos manter ao longo do exercício da profissão*” (Participante 5); “*Uma vez que, ah, o cerne da deontologia toca, precisamente, nas relações dos advogados no exercício da sua profissão, com os clientes, com os tribunais, com os magistrados, ah... com todo um conjunto de situações que, se a pessoa for bem-educada, não precisa, aquilo é intuitivo. (...) Enfim, ah, princípios básicos, mas estão lá. E, portanto, nessa, nessa formação nós somos confrontados com a obrigatoriedade de*

estudar, com profundidade, esse conjunto de, de normas que assumem a forma de lei” (Participante 9).

As pessoas que fazem parte da organização também influenciam o profissional no desempenho do seu trabalho. No caso destes advogados, destaca-se que os colegas de trabalho (6 verbalizações) e o comportamento demonstrado pelo líder (2 verbalizações) se tornam fatores que afetam o modo como realizam o seu trabalho emocional. No contexto português, os advogados trabalham de forma autónoma, usualmente, um caso é atribuído a um advogado. No entanto, muitos advogados trabalham em sociedades de advogados, o que implica que no seu contexto laboral têm outros colegas de profissão. Nestes casos, os colegas podem funcionar como um apoio que facilita a gestão emocional levada a cabo, diariamente, pelo advogado: *“outros fatores que dificultem ou ajudem, só se forem colegas que também estejam na sala comigo que percebam que eu estou numa situação, ou vou-me rir ou vou-me emocionar, algo do género, seja uma emoção positiva ou negativa e tentem desviar, só se tiver assim um elemento extra”* (Participante 7). Korczynski (2003), com uma amostra de trabalhadores em *call centers*, evidenciou que os trabalhadores criam comunidades de *coping* quando recorrem uns aos outros para lidar com as adversidades emocionais da sua função. No que concerne ao papel do líder, este funciona como uma figura de exemplo para os advogados. No início de carreira, os advogados têm de realizar um estágio profissional para a Ordem dos Advogados e ser acompanhados por um patrono que funciona como um orientador. Nesse contacto específico, os advogados têm a oportunidade de observar o comportamento dessa pessoa, que acaba por influenciar o seu próprio comportamento: *“e vendo como é que o... por exemplo, o sócio aqui do escritório, como é que ele agia, ver às vezes as coisas dele. Perceber, por exemplo, que ele quando estava aflito ah... às vezes, pedia mais elementos ao cliente. Quando não se sentia seguro daquilo tentava também, lá está, desviar um bocado o assunto, tentava pedir mais informação ao cliente para dar-nos tempo para estudar e conseguir depois responder ao cliente, ou seja... aprendendo, é só com a experiência que é observar os outros”* (Participante 7). O trabalho emocional desempenhado pelo líder vai influenciar o trabalho emocional do trabalhador, sendo que as estratégias utilizadas só influenciam quando se trata de *surface acting* (Tang et al., 2017). Trabalhadores que percecionam o uso de *surface acting*, por parte dos seus líderes, tem tendência a utilizar mais essa estratégia (Tang et al., 2017).

O tipo de casos em que o advogado trabalha também determinam o modo como este vai lidar com o trabalho emocional. Os processos com familiares e conhecidos (2

verbalizações) assim como os casos emocionalmente desafiantes (7 verbalizações) exigem um maior esforço dos advogados. Quando os processos são com familiares ou pessoas conhecidas os advogados sentem-se pressionados a não falhar e são mais afetados pela situação o que os leva a recorrer mais a estratégias de trabalho emocional: *“Quando nós estamos a tratar um assunto de um familiar ou próximo, ou nosso muito próximo, ou de um amigo muito próximo, ah... Além da carga da responsabilidade, é muito maior, a pressão é muito maior, não tem nada a ver. Desde início ao fim, porque não podemos, não é falhar, é pensar que o outro, o outro não pode pensar que nós falhamos”* (Participante 10). Esta constatação vai contra o expectável de que maior familiaridade e intimidade com o alvo de trabalho, nomeadamente o cliente, teria um impacto positivo no desempenho dos trabalhadores, sendo estes mais naturais no seu comportamento emocional (Wang & Groth, 2014, in Grandey, 2017). No que diz respeito aos casos emocionalmente desafiantes, os advogados sentem que há processos e casos, em determinadas áreas do direito, que são mais exigentes a nível emocional. Isto ocorre pelo impacto que estes casos têm no trabalhador e na sociedade em geral: *“Há porque quando há processos assim e estes, estes dos crimes sexuais são, são, são que nos tocam muito mais, é, são mais complicados. A qualquer um, não é só, ah, a qualquer advogado, acho que ninguém é imune a isso e não conseguimos fazer essa gestão, é com o tempo”* (Participante 1), bem como pelos intervenientes presentes no caso: *“por exemplo, em casos de, de... da regulação de responsabilidades parentais acho que por mais que um advogado, por mais diligente e profissional que seja e tente ah... separar o lado emocional do racional, é muito difícil porque tem sempre o interesse superior da criança no meio”* (Participante 3). Nesta profissão, os advogados procuram salvaguardar os direitos e interesses dos seus clientes, sendo que quando estes se encontram em risco ou os casos são mais delicados existe uma maior preocupação. Esta preocupação leva a stress psicológico que tem de ser gerido pelo advogado (Tsai, Huang, & Chan, 2009). Esta gestão emocional origina o uso de estratégias de regulação emocional.

Ainda, os fatores do cliente, ou seja, o comportamento que o cliente apresenta nas interações com o advogado, vai influenciar o seu comportamento e expressão emocional. Os advogados destacam as reações do cliente (17 verbalizações), a relação advogado-cliente (4 verbalizações) e a limitação dos clientes ao contexto profissional (8 verbalizações) como sendo fatores que determinam o modo como estes vão desempenhar a sua função.

As reações do cliente, quer positivas ou negativas, evocam emoções no advogado que podem ser congruentes com as *display rules* ou podem exigir que os mesmos tenham de esconder o que sentem. Como previamente mencionado, o caráter imprevisível do contacto com clientes leva a que possa não existir tanta preparação, por parte do advogado, para lidar com determinadas atitudes e emoções, o que o conduz a recorrer a estratégias de regulação emocional. Há situações em que os clientes apresentam atitudes negativas, estas são as que mais influenciam os advogados: *“o conflito entre eles não está, não está, não está nada resolvido então... fazem daquela guerra uma guerra pessoal e depois os advogados têm que ficar com aquele peso, do género, se estiver mais um dia ou mais 5 minutos a culpa é dos advogados porque não fizeram um bom trabalho, porque não conseguiram fazer as coisas como eu lhe mandei ou estou a pagar para isto ou estou a pagar para aquilo ou até se não paga, apoio judiciário, é exatamente tudo igual”* (Participante 4); *“reuniões com clientes difíceis em que, ah..., no sentido que, às vezes (risos), a pessoa não está, ah, está com muito pouca paciência. Portanto, tem que manter a calma”* (Participante 8); *“Como é que reajo nessas situações?! Depende de como, de como, de como o meu interlocutor se comportar”* (Participante 9). O tratamento negativo provoca emoções negativas no advogado que, por sua vez, terá maior dificuldade em cumprir com as *display rules* (Rupp & Spencer, 2006).

As atitudes dos clientes podem, também, pautar-se pela incompreensão do que é o contexto de trabalho e o contexto pessoal dos advogados. Desta forma, há circunstâncias em que a vida pessoal dos advogados não é respeitada. A limitação, por parte dos advogados, do acesso dos clientes ao seu contexto pessoal funciona como um fator protetor dos efeitos do trabalho emocional nos advogados: *“Porque depois têm sempre aquele intuito de ligar, não sabem, ah, comportar-se, não é?! Ligam a qualquer hora, ah, isso acontece em muitos casos não é só nos, nos, temos que analisar perante a pessoa que está à nossa, à nossa frente e saber se podemos dar mais confiança ou menos confiança”* (Participante 1). Ainda, de forma a não permitir que as emoções dos clientes influenciem as suas próprias emoções, os advogados têm de utilizar estratégias de trabalho emocional, especificamente *deep acting*, e distanciar-se da carga emocional transmitida pelo cliente: *“tem de haver uma relação de confiança mas acho que ficando sempre nessa base do tu cá e eu lá porque, às vezes, quando se mistura um bocado os sentimentos, ah..., é difícil depois conseguir o advogado levar o seu, eh..., o seu... a sua estratégia de defesa até bom porto”* (Participante 3).

Ainda, em conformidade com a ideia expressa por Côté (2005) de que o comportamento do cliente influencia o comportamento e as sensações do trabalhador, o fator, previamente mencionado, da reação dos clientes vai influenciar também a relação advogado-cliente. Há diversas variáveis que contribuem para modificar e influenciar a relação advogado-cliente, desde a postura do advogado e as reações do cliente até às expectativas sociais dos mesmos. No contexto português, os advogados percebem o meio onde trabalham como um grande influenciador da relação que mantém com os clientes. Nos meios rurais há mais contacto e maior proximidade com os clientes do que na cidade: *“aqui na aldeia, é a minha opinião, tenho colegas que trabalham noutros escritórios e... no Porto ou assim em grandes cidades (...). A advocacia eu acho que é um bocadinho diferente também porque aqui há muita... o contacto com o cliente e o advogado é muito próximo, ou seja, a proximidade em termos de língua em termos de, de interação com, com a pessoa”* (Participante 4). Esta proximidade, exposta pela participante 4, leva a que o comportamento do advogado se altere, procurando modificar a sua linguagem para se tornar mais perceptível, tendo a necessidade de colocar mais barreiras por ser mais acessível ao cliente e, ainda, desempenha com maior frequência trabalho emocional porque a proximidade com os clientes é maior.

4.3. Impacto do trabalho emocional no bem-estar

No que concerne à resposta à terceira questão de investigação “Qual o impacto que o trabalho emocional tem na percepção de bem-estar de advogados?” surgiram duas categorias na análise de resultados: o impacto positivo e o impacto negativo. Quando o impacto no bem-estar é positivo destaca-se a influência no desempenho, na satisfação com o trabalho, na gestão do stress e na proteção do contexto pessoal. Por sua vez, quando o impacto é negativo os profissionais evidenciaram o impacto na exaustão emocional, o conflito trabalho-família, o stress ocupacional e a percepção de mau desempenho. Estes resultados encontram-se sintetizados no quadro 3.

O impacto do trabalho emocional na percepção que os advogados têm do seu próprio desempenho pode ser positivo ou negativo. Por um lado, o uso de estratégias de trabalho emocional permite que estes profissionais consigam desempenhar a sua função adequadamente (14 verbalizações): *“eu acho que tem, tem resultados bons porque, lá está, como eu consigo fazer esse discernimento de emoções ah... acabo por nunca*

conseguir, nunca prejudico ah... os resultados das minhas ações e isso acho que é muito importante” (Participante 3). Por sua vez, o bom desempenho faz com que os clientes continuem a procurá-los e que fiquem, também, satisfeitos com o desempenho do advogado: *“e é por aí que eu acho que os clientes me procuram, é por essa sinceridade que eu tenho com eles”* (Participante 10). Como já foi evidenciado, a gestão adequada das emoções no trabalho influencia positivamente o desempenho, principalmente, quando a expressão emocional parece autêntica aos olhos do cliente (Chu et al., 2012; Grandey et al., 2005). Por outro lado, quando os advogados sentem que não conseguem gerir as suas emoções, o trabalho emocional apresenta-se como um fator que leva ao mau desempenho (5 verbalizações): *“pois, é essencial nos conseguirmos controlar porque se não, mesmo em frente ao cliente, se não tivermos um bocado o poder de controle ah... vamos dar má imagem”* (Participante 7). Ainda assim, os advogados sentem que o constante recurso a *surface acting* pode, a longo prazo, influenciar negativamente o seu desempenho: *“e, por outro lado, a experiência que eu tenho é que ao fim de um determinado período de tempo com a pessoa a controlar a pessoa acaba por arrebentar. E, e quando rebenta a pessoa sai sempre muito mais violentamente do que o que sairia se fosse natural”* (Participante 5). Num estudo realizado na China com trabalhadores de profissões de serviço, os investigadores compreenderam que, efetivamente, o recurso à estratégia de *surface acting* leva a um mau desempenho por parte do trabalhador (Tang et al., 2017).

O feedback positivo, por parte dos clientes, e a sensação de trabalho bem realizado proporciona aos advogados satisfação com o seu trabalho (9 verbalizações): *“é óbvio que quando ouvimos um comentário ou uma mensagem ou mesmo, pessoalmente, um cliente a vir agradecer um serviço que foi feito e... e fica orgulhoso, claro que isso dá-nos uma satisfação”* (Participante 4). Refira-se que o impacto que estes têm nas pessoas e nas suas vidas, e sendo esta um profissão de serviço, induz uma maior satisfação quando percecionam que contribuíram positivamente na vida de outros: *“fico satisfeito com o meu trabalho, fico satisfeito por ter podido contribuir, para além do, do que é juridicamente relevante com o meu trabalho, mas contribuí para que aquela pessoa se sentisse melhor”* (Participante 9). A gestão emocional que ocorre através do uso de estratégias de trabalho emocional, especialmente *deep acting*, leva a que os trabalhadores se sintam mais satisfeitos no seu contexto de trabalho (Chu et al., 2012; Kammeyer-Mueller et al., 2013).

A nível individual, o uso de estratégias de trabalho emocional permite que, perante circunstâncias de trabalho stressantes, os advogados consigam gerir o seu stress (2 verbalizações), reduzindo-o: *“seja ele, a fazer seja o que for, ah... essa gestão de*

sentimento ajuda porque a advocacia, tendencialmente, pode ser um bocado stressante por causa de prazos ou por causa de clientes complicados ou seja o que for, ou até em ambientes mais, ah..., portanto, mais stressantes, ambientes profissionais mais stressantes. O facto de se conseguir gerir os sentimentos, ah..., especialmente esses que originam uma pessoa ficar nervosa, ficar irritada, ah, aí é bastante importante porque se não, não se consegue fazer, ah, não se conseguem fazer as coisas” (Participante 8). Em contrapartida, a constante gestão emocional, as pressões provenientes dos clientes e o impacto dos casos trabalhados no profissional leva a que este experiencie stress ocupacional. Os advogados do presente estudo referiram sentir stress (12 verbalizações) quando trabalham com casos delicados: *“é o stress, é o stress, aquela hum... relativamente, ao, aos casos de família que é aquilo que eu posso falar mais, cria-nos pressão psicológica”* (Participante 4), quando não sabem como vão gerir as suas emoções: *“o stress que provoca, muitas vezes, provoca stress. O facto de... este, por exemplo, eu cheguei ao final e, caramba, o que é que eu vou fazer agora? Como é que eu vou gerir isto?”* (Participante 2) e quando passam muito tempo a desempenhar *surface acting*: *“também pode ser este stress todo, sempre a encenar algo e depois chega ao fim de semana e é quase... recuperar energias para ah... para a semana seguinte, é um bocado por aí”* (Participante 7). O uso desta estratégia induz altos níveis de stress nos trabalhadores (Kammeyer-Mueller et al., 2013; Springer & Oleksa, 2016) devido ao esforço que exige dos mesmos. Para realizar *surface acting* os trabalhadores despendem de mais energia e de um grande esforço, estando sempre conscientes das suas emoções e da necessidade de as ocultar ou ampliar (Liu et al., 2004).

Inclusive, fruto deste esforço e stress, os advogados apontam a exaustão emocional (15 verbalizações) como uma consequência do trabalho emocional. A atenção ao comportamento emocional provoca exaustão, como explica o participante 5: *“aumenta o cansaço substancialmente. O facto... da pessoa ter, para além de ter que estar, de facto, a trabalhar em alguma coisa, ter que estar a gerir a maneira como põe cá fora a informação é... pronto, é um dado acrescido em termos de cansaço”* e o participante 7: *“sei lá, às vezes, uma pessoa tenta tanto... transparecer uma coisa, está todo o dia a lutar para mostrar bem, estar bem e que se acredita em algo e que se consegue, que depois chega-se a casa e... uma pessoa está exausta, completamente exausta”*. Esta exaustão, para além de cognitiva, é emocional: *“acaba por, ao fim do dia, acabamos por ter muito desgaste emocional”* (Participante 3). Precisamente, como exposto por vários investigadores, o trabalho emocional pode provocar exaustão emocional, mas esta é

sentida com maior intensidade quando o esforço é expressar emoções que não correspondem às sentidas pelo trabalhador, portanto, recorrer a *surface acting* (Brotheridge & Lee, 2003; Gopalan et al., 2013; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Liu et al., 2004; Wang et al., 2018).

Quadro 3

Verbalizações e fontes no impacto (positivo e negativo) do trabalho emocional no bem-estar.

	Verbalizações	Fontes
Impacto positivo	28	
Bom desempenho	14	9
Satisfação com o trabalho	9	6
Gestão de stress	2	2
Proteção do contexto pessoal e familiar	3	3
Impacto negativo	42	
Exaustão emocional	15	5
Conflito trabalho-família	10	4
Stress ocupacional	12	5
Mau desempenho	5	3

A exaustão emocional pode prejudicar os advogados noutros contextos, para além do contexto de trabalho, como é expressado pelo participante 5: “*a pessoa estando, estando cansada ter que estar a aguentar as emoções durante muito tempo acaba por... a determinada altura se refletir isso mesmo no nosso bem-estar e no nosso bem-estar com o mundo extra profissional desde logo*”. Um contexto muito afetado pelas experiências e consequências do trabalho é o familiar (Cheung & Tang, 2009; Wagner et al., 2014). Neste estudo, isso foi demonstrado que advogados que sentem a exaustão emocional e o stress acumulado se tornem mais impacientes no seu contexto familiar: “*ai tem muito porque, por exemplo, nós, é o que eu digo, nós, eu chego ao final do dia, ah... completamente esgotados, não é?! Nós não temos... paciência para ouvir (...) vivo com a minha mãe, ah, e ao final de um dia de trabalho, de julgamentos e de atendimento, de, de, pronto, dos constituintes, a gente não tem paciência para, para ouvir*” (Participante

1); *“E, às vezes, nem tempo, às vezes, para os meus familiares ou a paciência que tanto tenho para os clientes depois chego ao final de semana e não consigo ter para os meus familiares”* (Participante 7). O trabalho emocional provoca, então, um conflito trabalho-família (10 verbalizações) e já num estudo de Harris (2002) o investigador identificou que o trabalho emocional afeta o contexto familiar.

Em contraste, uma gestão adequada das emoções no contexto de trabalho pode ter o efeito oposto ao conflito trabalho-família, que é permitir a proteção do contexto pessoal e familiar (3 verbalizações). O participante 2 expõe, precisamente, isso: *“ah, em mim acaba por me permitir, para todos os efeitos não, não transportar, muitas vezes, as dificuldades que tenho do meu trabalho que são muitas, muitas vezes, e... mesmo os problemas dos clientes, não os transportar para a minha casa, por exemplo, ou para outros, para outros cenários”*. As estratégias de trabalho emocional podem funcionar como um fator protetor, permitem que os trabalhadores lidem com as exigências do contexto de trabalho e não sejam afetados por elas. Desta forma, os outros contextos da sua vida não serão contaminados com as consequências do contexto de trabalho.

Por fim, foi destacado pelo participante 1 que a prática de exercício físico provoca um efeito moderador no impacto que o trabalho emocional tem no bem-estar: *“ou, então, ah, caminhar, pensar sozinho, ter refúgios ou ir ao ginásio, ah, também já, isso faz muito, fazer zumba que ajuda bastante (risos) a esquecer, um bocadinho, os problemas do dia-a-dia, o problema é mesmo esse”*.

5. Conclusão e Reflexões Finais

5.1. Considerações finais

O presente estudo coloca em evidência as exigências emocionais que os advogados no seu exercício profissional os conduzem ao desempenho de trabalho emocional. No contexto português é exigido legalmente que os advogados sigam o Código Deontológico da Ordem dos Advogados (Assembleia da República, 2015), enquanto conjunto de normas que definem como devem atuar. Entre outras elas obrigam a que os advogados devam fazer a manutenção da sua independência, agir com honestidade, probidade, retidão, cortesia e urbanidade. Além disso, existe uma expectativa social de que o advogado seja profissional e consiga solucionar legalmente os problemas dos clientes. A junção destas normas, destas *displays rules* e as expectativas sociais relativamente à sua profissão, levam os advogados a perceberem que na sua função, têm de ser assertivos, manter uma postura distanciada e séria, bem como serem formais, pacientes e verdadeiros no contacto com o cliente. Estas exigências, reais e criadas socialmente, são o fator que mais influencia o trabalho emocional desempenhado pelos advogados neste estudo.

Compreende-se, pois, que a estratégia de trabalho emocional mais utilizada pelos advogados é *surface acting*, principalmente, quando estes têm de ocultar as suas emoções ou expressar emoções (e.g. emoções que demonstrem empatia com o cliente) que não estão a sentir. Esta estratégia auxilia os advogados a manter o profissionalismo, especialmente, no contacto com clientes (Kadawoki, 2015). No entanto, o uso desta estratégia tem impacto negativo no bem-estar dos trabalhadores (Brotheridge & Lee, 2003), como é também, demonstrado neste estudo, no qual os advogados referem mais consequências negativas do que positivas, em si e no seu trabalho. Esse impacto pauta-se na sensação de exaustão emocional, e que ocorre como resposta ao esforço constante que o advogado dedica à gestão das suas emoções. Esta exaustão pode contaminar outros contextos da vida do profissional, provocando um conflito trabalho-família e, até mesmo, prejudicar a forma como o advogado desempenha a sua função.

No entanto, existem fatores que se apresentam como moderadores do impacto do trabalho emocional no bem-estar dos advogados. São o caso da aprendizagem que decorre da experiência profissional e permite que os advogados saibam qual a melhor forma de gerir as suas emoções; da personalidade extrovertida que torna mais fácil o contacto com

o público; da separação entre o contexto pessoal e profissional que permite que o advogado consiga salvaguardar as suas emoções e o seu bem-estar impedindo que outros contextos da sua vida sejam impactados; do apoio dos colegas de trabalho que facilita a manutenção do profissionalismo; e, finalmente, das reações positivas do cliente que reduzem a dissonância emocional do advogado e fazem com que este experiencie emoções positivas, sentindo-se satisfeito com o seu trabalho e percecionando um bom desempenho.

Contudo há fatores que agravam o desempenho deste trabalho emocional, provocando dissonância emocional e exigindo ao advogado recorrer mais a estratégias de regulação emocional. É o caso do desgaste físico e psicológico, bem como problemas de índole pessoal que podem influenciar o desempenho do advogado e torná-lo menos paciente e menos capaz de expressar as emoções esperadas. O tipo de casos em que trabalham, especialmente aqueles que são mais desafiantes emocionalmente ou que envolvem familiares e/ou conhecidos, podem fazer o advogado sentir-se pressionado a obter bons resultados, contaminam mais as emoções dos mesmos e exigem que estes recorram mais a *surface acting*.

5.2. Implicações práticas

Este estudo coloca em evidência a necessidade de preparar estes profissionais no contexto de ensino. Neste sentido, a inteligência emocional poderá funcionar como um fator protetor dos impactos negativos do trabalho emocional, permitindo que os trabalhadores saibam qual a melhor forma de gerir as suas emoções (Sliter et al., 2013). Torna-se, assim, relevante preparar estes profissionais nesse sentido, devendo a preparação académica ou a formação fornecida pela Ordem dos Advogados contemplar o desenvolvimento da inteligência emocional nestes profissionais do Direito.

No desempenho da sua função, os advogados devem criar uma separação entre o contexto de trabalho e o contexto pessoal, delimitando o contacto com clientes para o horário de trabalho e não permitindo que estes recorram a eles no seu contexto familiar e/ou pessoal. Esta separação foi considerada um fator protetor dos efeitos negativos do trabalho emocional nesta profissão.

Ainda, os líderes das organizações deverão demonstrar (e ensinar) aos advogados qual a melhor forma de gerir as suas emoções, tanto através de exemplo como do apoio.

Verificou-se que a gestão emocional dos líderes influencia a aprendizagem dos advogados, o que os pode levar a recorrer às estratégias observadas na preparação e no desempenho da sua função. Desta forma, é importante que essas estratégias sejam adequadas e permitam salvaguardar o bem-estar dos profissionais.

5.3. Limitações metodológicas

É importante ressaltar que este estudo apresenta diversas limitações metodológicas tais como a sua amostra variada, pois existiam profissionais com graus diferentes de contacto com o cliente, o que pode ter influenciado os dados obtidos. O uso de um único método de recolha de dados é, também, uma limitação, pois certamente que se conseguiria compreender melhor o contexto em que os advogados atuam se, para além das entrevistas semiestruturadas, se pudesse recorrer à observação. A análise dos advogados a desempenhar este trabalho emocional possibilitava a imersão no seu contexto real e verificar o impacto da gestão emocional no comportamento. O método de seleção da amostra, sendo por conveniência, foi também uma limitação, uma vez que a amostra foi composta por pessoas que já estariam mais propensas e com maior facilidade em comunicar sobre o tema.

5.4. Sugestões para investigações futuras

Seria importante compreender melhor como é que os profissionais vivenciam o trabalho emocional dentro das diferentes áreas do Direito, uma vez que estas apresentam exigências muito diversas e diferentes. Há áreas que envolvem muito mais contacto com cliente e com situações exigentes emocionalmente, como é o caso do direito de família e o direito penal. O contexto no qual os advogados desempenham a sua função também influencia a sua prática profissional, pelo que seria importante realizar estudos com advogados de contextos rurais e de contextos urbanos, separadamente. Neste sentido será importante que se aprofunde a investigação sobre o trabalho emocional desempenhado pelos advogados no contexto português.

Seria também relevante validar uma escala de trabalho emocional para o contexto português, de forma a testar relações entre as estratégias de trabalho emocional e os

fatores previamente identificados como influenciadores das mesmas, bem como estudar o impacto do trabalho emocional no bem-estar.

Referências Bibliográficas

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229–246.
- Allen, J. A., Pugh, D., Grandey, A. A., & Groth, M. (2010). Following Display Rules in Good or Bad Faith?: Customer Orientation as a Moderator of the Display Rule-Emotional Labor Relationship. *Human Performance*, 101-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88–115.
- Assembleia da República. (2015). Lei nº 145/2015. *Diário da República*, (176), 1ª.
- Auerbach, C.F. & Silverstein, L.B. (2003). *Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis*. New York University, New York.
- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo* (3ª Edição). Rio de Janeiro: Edições 70.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições, 70.
- Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful Qualitative Research: a practical guide for beginners*. Londres: SAGE
- Brotheridge C. M. & Grandey A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365 – 379.
- Cheung, F., & Lun, V. M. (2015). Emotional Labor and Occupational Well-Being: A Latent Profile Analytic Approach. *Journal of Individual Differences*, 36(1) 30-37.

- Cheung, F. Y., & Tang, C. S. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Cheung, F. Y., & Tang, C. S. (2010). Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses. *Applied Psychology: Health and Well-being*, 323-339.
- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 906-915.
- Instituto Nacional de Estatística (2010). *Classificação Portuguesa das Profissões*. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística.
- Coté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of management review*, 30(3), 509-530.
- D'Aniello, F. (2015). Emotion at work within organizations. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 8(2), 9-16.
- Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa (2018). Advogado. Porto: Porto Editora. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/advogado>.
- Diefendorff J. M. & Richard E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284–294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of occupational health psychology*, 16(2), 170.
- Fineman, S. (Ed.) (2000). *Emotion in organizations* (2nd ed.). London: Sage

- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies. *Journal of Applied Psychology*, pp. 863-879. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1037/a0037408>
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3).
- Gopalan, N., Culbertson, S. & Leiva, P. I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy. *Universitas Psychologica*, 12(2), 347-356.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86–96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A. (2005). Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96(1), 38-55.
- Grandey, A. A., & Diamond, J. A. (2010). Interactions with the public: Bridging job design and emotional labor perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 338-350.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 407-422. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000067>.

- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271.
- Gursoy, D., Boylu, Y., & Avci, U. (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 783-794.
- Harris, L.C. (2002) The emotional labour of barristers: a exploration of emotional labour by status professionals, *Journal of Management Studies*, 39(4), pp. 553–584.
- Heard D., Lake, B., & McCluskey U. (2009). Attachment therapy with adolescents and adults: *Theory and practice post Bowlby*. Londres: Karnac Books Ltd.
- Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (Berkeley, CA, University of California Press).
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 57-81.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 361.
- Juergens, A. (2005). Practicing what we teach: the importance of emotion and community connection in law work and law teaching. *Clinical Law Review*, 11(2), 413-424.
- Kadowaki, J. (2015). Maintaining professionalism: emotional labor among lawyers as client advisors. *International Journal of the Legal Profession*, 22(3), 323-345. <http://dx.doi.org/10.1080/09695958.2015.1071257>
- Kahneman, D., Diener, E. & Schwarz, N. (1991). *Foundations of hedonic psychology: Scientific perspectives on enjoyment and suffering* New York: Russell Sage Foundation.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A Meta-Analytic Structural Model

- of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90.
- Kesebir, P., & Diener, E. (2008). In pursuit of happiness: Empirical answers to Philosophical Questions. *Perspectives on Psychological Science*, 3(2), 117-125.
- Kim, G., & Lee, S. (2014). Women Sales Personnel's Emotion Management: Do Employee Affectivity, Job Autonomy, and Customer Incivility Affect Emotional Labor? *Asian Women*, 30(4), 3-27.
- King, N. (2004). Using interviews in qualitative research. In Cassell, C. & Symon, G. (Eds.). *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage Publications. (Cap. 2).
- Korczynski, M. (2003). Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work. *Sage Journals*, 10(1), 55-79.
- Lee, M., Pekrun, R., Taxer, J. L., Schutz, P. A., Vogl, E., & Xie, X. (2016). Teachers' emotions and emotion management: Integrating emotion regulation theory with emotional labor research. *Social Psychology of Education*, 843-863.
- Lee, H. J. (2016). Effects of Public-Service Employee Age and Performance of Emotional Labor on Job Pride. *Social Behavior and Personality*, 44(8), 1339-1348. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2016.44.8.1339>.
- Lee, J., Ok, C., Lee, S., & Lee, C. (2017). Relationship between Emotional Labor and Customer Orientation among Airline Service Employees: Mediating Role of Depersonalization. *Journal of Travel Research*, 1-18.
- Lee, H. J. (2018). Emotional Labor and Organizational Commitment Among South Korean Public Service Employees. *Social Behavior and Personality*, 46(7), 1191-1200.
- Liu, Y., Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A., & Kacmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(4), 12-25.

- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M., & Gross, J. J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. *Research on Emotion in Organizations*, 5, 245–273.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989–1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257–274.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Sage Publications, Inc. (Cap. 7). philosophical questions. *Perspectives on Psychological Science*, 3, 117–125.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of management journal*, 44(5), 1018-1027.
- Rubin, R. S., Tardino, V. M. S., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In Hartel CEJ, Zerbe WJ, Ashkanasy NM (Eds), *Emotion in Organizational Behavior* (pp. 189–212), Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Rubin, Herbert J., & Rubin, Irene S. (1995). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rupp, D. E., & Spencer, S. (2006). When Customers Lash Out: The Effects of Customer Interactional Injustice on Emotional Labor and the Mediating Role of Discrete Emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 971-978.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa*. São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda.

- Schaufeli, W.B., Bakker, A. B. & Rhenen, W. V. (2009) How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.
- Shankar, B., & Kumar, S. (2014). Emotional Labour and Burnout Relationship: Role of Social Support and Coping. *Indian Journal of Community Psychology*, 10, 263-277.
- Shin, D. C., & Johnson, D. M. (1978). Avowed Happiness as an Overall Assessment of the Quality of Life. *Social Indicators Research*, 5(4), 475-492.
- Silverman, D. (2001). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE Publications
- Singh, G. (2015). An investigation of instigating and consequent factors of emotional labor. *Indian Journal of Positive Psychology*, 6(3), 238-244.
- Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S., & Sliter, K. (2013). Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence as a mediator in the Relationship Between Age and Emotional Labor Strategies in Service Employees. *Experimental Aging Research*, 39, 466-479.
- Springer, A. & Oleksa, K. (2016). The relationship between employees' competences and the consequences and manner of exercising emotional labour (EL). *Contemporary Economics*, 11(1), 17-30.
- Tang, X., Gu, Y., & Cui, L. (2017). Influence of Leader and Employee Emotional Labor on Service Performance: A Hierarchical Linear Modeling Approach. *Social Behavior and Personality*, 45(8), 1233-1244. doi: <https://doi.org/10.2224/sbp.6152>
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 8(1), 55.
- Townsley, L. (2014). Thinking like a lawyer ethically: Narrative intelligence and emotion. *Legal Education Review*, 24(1), 68-92.
- Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service Without a Smile: Comparing the Consequences of Neutral and Positive Display Rules. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 350-382.

- Tsai, F., Huang, W., & Chan, C. (2009). Occupational Stress and Burnout of Lawyers. *Journal of Occupational Health*, 443-450.
- Waddell G, & Burton A. K. (2006) *Is work good for your health and wellbeing?* Londres: The Stationary Office.
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it Home: How Workplace Emotional Labor Harms Employee Home Life. *Personnel Psychology*, 67, 487-516.
- Wang, W., Huang, S., Yin, H., & Ke, Z. (2018). Employees' Emotional Labor and Emotional Exhaustion: Trust and Gender as moderators. *Social Behavior and Personality*, 46(5), 733-748. doi: <https://doi.org/10.2224/sbp.6745>
- Wang, X., Wang, G., & Hou, W. C. (2016). Effects of Emotional Labor and Adaptive Selling Behavior on Job Performance. *Social Behavior and Personality*, 44(5), 801-814.
- Wang, W., Huang, S., Yin, H., & Ke, Z. (2018). Employees' Emotional Labor and Emotional Exhaustion: Trust and Gender as Moderators. *Social Behavior and Personality*, 46(5), 733-748.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing With Feeling: A Meta-Analysis of the Effectiveness of Strategies Derived From the Process Model of Emotion Regulation. *Psychological Bulletin*, 138(4).
- Westaby, C. (2010). 'Feeling like a sponge': the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum. *International Journal of the Legal Profession*, 17(2), 153-174. doi: 10.1080/09695958.2010.530882
- Wouters, C. (1989) The sociology of emotions and flight attendants: Hochschild's managed heart, *Theory, Culture and Society*, 6(1), pp. 95–124.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G., & Koszucka, M. (2017). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior*, 1-14.

- Yagil, D. (2015). Display rules for kindness: Outcomes of suppressing benevolent emotions. *Motivation and Emotion*, 156-166.
- Yagil, D., & Medler-Liraz, H. (2017). Personally Committed to Emotional Labor: Surface Acting, Emotional Exhaustion and Performance Among Service Employees With a Strong Need to Belong. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(4), 481-491.
- Yakren, S. (2008). Lawyer as emotiona laborer. *University of Michigan Journal of Law Reform*, pp. 1-32.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237– 268.
- Zhan, Y., Wang, M., & Shi, J. (2016). Interpersonal Process of Emotional Labor: The Role of Negative and Positive Customer Treatment. *Personnel Psychology*, 69, 525-557.

Anexos

Anexo I – Guião de Entrevista

Introdução sobre a tese

Sou estudante do 5º ano do Mestrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. No âmbito da minha dissertação de mestrado estou a realizar esta entrevista de forma a compreender como é que os Advogados vivenciam o trabalho emocional e qual o impacto desse trabalho no seu bem-estar. O trabalho emocional consiste na gestão emocional, por parte do trabalhador, de modo a transparecer as emoções esperadas no cumprimento da sua função.

Dados Demográficos

Sexo

Idade

Dados sobre a Profissão

Formação

Área de Trabalho

Anos de Trabalho

Questões

1- No seu papel enquanto advogado qual é a postura mais adequada no contacto com os outros, desde clientes a superiores hierárquicos?

2- Durante a sua formação, foram-lhe transmitidos ou ensinados que comportamentos deve ter no exercício da sua profissão? Nomeadamente, no contacto com clientes, colegas ou superiores hierárquicos.

3- Considera que existem regras que definem como se deve comportar e expressar no contacto com os outros? Descreva essas regras. (Display rules)

3.1- [Resposta negativa] Então, o que define o comportamento adequado a ter com os outros, na sua profissão? (Display rules)

- 4- Experiencia situações em que tem de expressar emoções que não sente? Quais são essas situações? (Trabalho Emocional)
- 5- Experiencia situações em que não pode expressar emoções sentidas? Quais são essas situações? (Trabalho Emocional)
- 6- Como reage nessas situações? Que estratégias utiliza quando precisa de expressar emoções que não sente ou ocultar emoções sentidas? (Estratégias de Trabalho Emocional)
- 7- Para além das estratégias mencionadas, existem outros fatores que facilitem ou dificultem a gestão das suas emoções na interação com os outros?
- 8- Como adquiriu a capacidade, ao longo do seu percurso profissional, para gerir as suas emoções no contacto com clientes? (Aprendizagem)
- 9- Que efeitos positivos é que a gestão das suas emoções tem em si e no seu trabalho? (Impacto positivo e negativo no bem estar)
- 10- Que efeitos negativos é que a gestão das suas emoções tem em si e no seu trabalho? (Impacto positivo e negativo no bem estar)
- 11- Sente que essa gestão das suas emoções, no contacto com os outros, influencia o seu bem-estar? De que forma? (Impacto das estratégias no bem-estar)

Anexo II – Sistema de Categorias e Definições Operacionais

Nome da Categoria	Nome da Subcategoria	Definição Operacional
Estratégias de trabalho emocional	<i>Surface acting</i>	Esta categoria incluiu informação referente ao uso da estratégia de <i>surface acting</i> por advogados.
	<i>Deep acting</i>	Esta categoria incluiu informação referente ao uso da estratégia de <i>deep acting</i> por advogados.
	Regulação automática das emoções	Esta categoria incluiu informação referente ao uso da estratégia de regulação automática das emoções por advogados.
	Evitamento ou fuga	Esta categoria inclui informação referente ao comportamento de fuga que ocorre após ativação do sistema medo.
<hr/>		
Fatores que influenciam o trabalho emocional	Aprendizagem	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto da aprendizagem, adquirida através da experiência profissional, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
Fatores individuais	Contexto pessoal	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto do contexto pessoal, portanto, a vivência dora do contexto de trabalho, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
	Desgaste físico e psicológico	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto do desgaste físico e psicológico dos advogados, proveniente das experiências pessoais e laborais, na forma como estes

		<p>experienciam o trabalho emocional.</p> <p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto do comportamento, para além das <i>display rules</i>, que os advogados consideram ter de assumir na forma como estes experienciam o trabalho emocional.</p> <p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto da personalidade, nomeadamente a extroversão, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.</p> <p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto da capacidade de separação do contexto profissional e pessoal, a nível emocional, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.</p>
	Comportamento percecionado como adequado	
	Personalidade	
	Separação entre o contexto profissional e pessoal	
Fatores Organizacionais	<i>Display rules</i>	<p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto das regras de exibição, definidas pela Ordem dos Advogados, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.</p> <p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto de casos que lidam com situações mais sensíveis e que causam mais dissonância emocional nos advogados, na forma como estes experienciam o trabalho emocional.</p> <p>Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto do apoio fornecido pelos colegas</p>
	Casos emocionalmente desafiantes	
	Colegas de trabalho	

		de trabalho, na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
	Comportamentos do líder	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto que o comportamento emocional do líder tem na aprendizagem dos advogados e a forma como impacta a sua experiência de trabalho emocional.
	Processos com familiares ou conhecidos	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto que a pressão proveniente de casos realizados com familiares exerce na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
Fatores do Cliente	Reação dos clientes	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto das reações emocionais e comportamentais dos clientes na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
	Relação advogado-cliente	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto que a relação que os advogados mantêm com o cliente tem na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
	Limitação dos clientes ao contexto profissional	Esta subcategoria incluiu informação referente ao impacto da criação de barreiras entre o contexto pessoal e profissional e, consequente, limitação dos clientes ao contexto profissional exerce na forma como os advogados experienciam o trabalho emocional.
Impacto do trabalho emocional no bem-estar		

Impacto Positivo	Bom desempenho	Esta subcategoria incluiu informação referente à percepção de bom desempenho por parte dos advogados, proveniente da sua gestão emocional.
	Satisfação com o trabalho	Esta subcategoria incluiu informação referente à satisfação com o trabalho fruto da componente emocional do mesmo.
	Gestão de stress	Esta subcategoria incluiu informação referente à boa gestão de stress que ocorre quando os advogados utilizam estratégias de trabalho emocional adequadas.
	Proteção do contexto pessoal e familiar	Esta subcategoria incluiu informação referente à forma como a gestão emocional eficaz, no contexto de trabalho, permite que os contextos pessoal e familiar sejam protegidos.
<hr/>		
Impacto Negativo	Exaustão emocional	Esta subcategoria incluiu informação referente à exaustão emocional que ocorre após o recorrente controlo das emoções no trabalho.
	Conflito trabalho-família	Esta subcategoria incluiu informação referente ao conflito trabalho-família que surge quando o advogado transporta as consequências negativas do seu trabalho emocional para o contexto familiar.
	Stress ocupacional	Esta subcategoria incluiu informação referente ao stress que surge da, constante, gestão das emoções no trabalho.
	Mau desempenho	Esta subcategoria incluiu informação referente à percepção de mau desempenho proveniente da má gestão de emoções.

Apêndices

Apêndice A – Caracterização dos participantes do estudo

	Gênero	Idade	Habilitações Literárias	Área de Trabalho	Tempo de Trabalho
Participante 1	Mulher	43	Licenciatura em Direito	Todas as áreas do Direito	13 anos
Participante 2	Homem	38	Mestrado em Direito	Direito do Trabalho	13 anos
Participante 3	Mulher	25	Licenciatura em Direito	Direito Civil e Penal	3 anos
Participante 4	Mulher	29	Licenciatura em Direito	Direito de Família e Insolvências	4 anos
Participante 5	Homem	25	Licenciatura em Direito	Direito Público	3 anos
Participante 6	Homem	25	Mestrado em Direito	Direito Fiscal	2 anos
Participante 7	Mulher	24	Licenciatura em Direito	Direito Administrativo	1 ano e 6 meses
Participante 8	Homem	33	Licenciatura em Direito	Direito Administrativo e Imobiliário	3 anos
Participante 9	Homem	45	Mestrado em Direito	Direito Criminal e Civil	8 anos
Participante 10	Mulher	41	Licenciatura em Direito	Direito da Família, Direito Penal	14 anos

Consentimento Informado

A entrevista realizada fará parte de um trabalho de investigação que decorre no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Esta investigação tem como objetivo compreender qual o impacto que a vivência do trabalho emocional tem no bem-estar em advogados. Desta forma, serão realizadas questões sobre a experiência emocional no contexto de trabalho e sobre as implicações que esta tem para si enquanto trabalhador.

Por razões de ordem científica, será necessário gravar a entrevista. No entanto, a sua participação na investigação é voluntária e as informações recolhidas serão confidenciais, sendo unicamente utilizadas no âmbito desta investigação. A mesma será apresentada na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Se desejar conhecer os resultados obtidos pode contactar a autora.

Após tomar conhecimento das explicações acima referidas eu,

declaro que aceito participar nesta investigação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia, consciente de que a informação veiculada será confidencial e utilizada exclusivamente para os fins académicos supramencionados.

Porto, _____ de 2018

_____(assinatura)